



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318891

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005676-31.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado VALDINEI JOSE DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1005676-31.2023.8.26.0704.

Apelante: Uber do Brasil Tecnologia Ltda.

Apelado: Valdinei José de Almeida.

Ação: Obrigação de fazer c.c. indenização.

Comarca: São Paulo – FR XV do Butantã – 1ª Vara Cível.

Juíza prolatora: Gina Fonseca Corrêa.

Voto nº 41.350

Apelação. Obrigação de fazer c.c. indenização. Descrédenciamento de aplicativo de transporte de passageiros. Rescisão unilateral pela empresa provedora do aplicativo. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas. Alto índice de cancelamento de corridas, sendo ínfimo o número de viagens concluídas. Reclamações de má conduta do motorista. Decisão da empresa por descadastrar permanentemente o motorista. Abusividade não configurada. Precedentes deste E. Tribunal. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização ajuizada por Valdinei José de Almeida em face de Uber do Brasil Tecnologia Ltda., que a r. sentença de fls. 195/200 c.c. 223/224, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente para declarar a nulidade do cancelamento da conta do autor.

Inconformada, apela a ré alegando, em

preliminar, a nulidade da r. sentença, tendo em vista a rejeição dos embargos de declaração de forma genérica, apontando, ainda, que é indevida a aplicação do CDC no caso em apreço. No mérito, aduz, em suma, a necessidade de respeito à liberdade contratual e autonomia privada do contrato entabulado entre particulares. Afirma que a conta do apelado foi desativada em razão do alto índice de cancelamento de viagens previamente aceitas, violando os Termos Gerais de Serviços de Tecnologia da plataforma. Alega que comunicou o motorista sobre a conduta inadequada por três vezes antes de desativar a conta. No mais, aduz que o motorista possui reclamações de usuários em seu histórico. Defende que o motorista pode ser descredenciado unilateralmente e sem aviso prévio. Alega que não houve ofensa ao contraditório ou à ampla defesa, pois foi oportunizado ao apelado o direito de solicitar a revisão da decisão administrativa. Requer a condenação exclusiva do apelado aos ônus sucumbenciais.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

Narra a inicial que o autor trabalhou por seis anos como motorista do aplicativo Uber, realizando milhares de corridas e obtendo boas pontuações. Ocorre que foi surpreendido com o cancelamento abrupto de sua conta.

Em contestação, a ré alega que o autor foi

descadastrado devido ao alto índice de cancelamento de corridas, consignando que nos três meses anteriores ao descadastramento, das 4.477 solicitações de viagens, apenas 1.550 foram aceitas, e apenas 502 concluídas, tendo o autor cancelado centenas de viagens, comportamento que prejudica inúmeros usuários que têm suas expectativas de atendimento frustradas. Além disso, houve relatos negativos de passageiros envolvendo má conduta do motorista. Sustenta que o contrato prevê expressamente a possibilidade de suspensão ou rescisão do ajuste a qualquer momento, notadamente em caso de uso inadequado ou abusivo do aplicativo.

Com efeito, em hipóteses como a presente, tem prevalecido nesta Corte de Justiça o entendimento de que impera o princípio da autonomia da vontade, nos termos do artigo 421 do Código Civil, havendo liberdade da empresa selecionar seus parceiros de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos seus valores, considerando ainda que o contrato prevê expressamente a possibilidade de rescisão unilateral e imediata nos casos indicados.

Nesse sentido, trilham os seguintes precedentes:

“AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Autor que requer o desbloqueio de sua conta em plataforma digital,

*bem como indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. **Requerente que possui alto índice de cancelamento de corridas, prejudicando a prestação de serviços pela titular da plataforma digital.** Ausência de impugnação específica pelo autor em relação ao teor das imputações. Descumprimento à política interna da empresa. Ausência de ilegalidade na rescisão unilateral. Não configuração de ato ilícito praticado pela requerida. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido” (Apelação Cível 1000997-38.2023.8.26.0655; Relator: Mary Grün; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 28/02/2024).*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DIGITAL – RESCISÃO CONTRATUAL – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – LUCROS CESSANTES – **Evidenciada a culpa exclusiva do Autor pela resolução do negócio jurídico (alto índice de cancelamento de viagens pelo Autor e relatos de passageiros insatisfeitos)** – Relação contratual que se submete ao princípio da autonomia da vontade (o que desobriga a Requerida de manter vínculos contratuais com prestadores de serviços que não tem conduta compatível com os objetivos sociais da empresa) – Ausente o dever de indenizar – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO” (Apelação Cível 1047402-54.2023.8.26.0002; Relator: Flavio Abramovici; 35ª Câmara de Direito Privado; j. 01/02/2024).*

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer

*cumulada com indenização por danos morais. Aplicativo "Uber". Autor que, para atuação como motorista parceiro, aceitou voluntariamente todos os termos e condições dos serviços de transporte de passageiros. Operação que se realiza à luz do princípio da autonomia privada e da liberdade contratual. Artigo 421 do Código Civil. **Má utilização da plataforma. Prática constante de cancelamentos de viagens de forma intencional. Violação às políticas e regras da apelada.** Motorista descredenciado nos termos em que contratualmente ajustados. Conduta lícita da ré. Abusividade inexistente. Vício de consentimento sequer alegado. Ausência de ato ilícito que afasta o dever de indenizar. Sentença de improcedência. Manutenção. Recurso desprovido" (Apelação Cível 1024707-74.2021.8.26.0003; Relator: Lidia Conceição; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 13/12/2022).*

Assim, diante do uso abusivo do direito de cancelamento de corridas e das denúncias de má conduta do motorista, amparada pelas prerrogativas previstas nos Termos de Uso da sua aplicação, a ré optou por resilir o contrato com o apelado, exercendo a sua autonomia e liberdade de contratar.

Como se vê, diante dos elementos de prova coligidos aos autos, considerando-se ainda a autonomia privada e a liberdade de contratação da empresa ré, é de rigor a reforma da r. sentença para julgar a ação improcedente, devendo o autor arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ora fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

11% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita concedida em primeira instância.

Isso posto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator