



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000325967**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008854-54.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelada REGIANE GOMES SABÓIA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº: 1008854-54.2024.8.26.0606 (processo digital)**

**Comarca: SUZANO – 5ª Vara Cível**

**Apelante: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**

**Apelada: REGIANE GOMES SABÓIA**

**MM. Juiz de primeiro grau: Paulo Roberto Dallan**

**Voto nº 50.169**

**Apelação. Ação indenizatória. Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Irresignação, da ré, improcedente. 1. Preliminar de ilegitimidade ativa. Afastamento. Autora que contratou o transporte e que, presumivelmente, era a proprietária do aparelho de televisão transportado, do qual tinha a posse, pouco importando o fato de a nota fiscal do produto ter sido emitida em nome de terceiro. 2. Legitimidade passiva da ré. Prestação de serviços de transporte de mercadoria por aplicativo. Relação, sem sombra de dúvida, subordinada à disciplina consumerista. Irrita, por vistosamente abusiva, a disposição do regulamento dos serviços que atribui ao usuário a responsabilidade pelo eventual desvio, pelo motorista, do objeto a ser entregue. Responsabilidade tocando à fornecedora de serviços ré, quer haja relação de emprego, quer de mera parceria entre tais personagens, seja em decorrência do disposto no art. 932, III, do CC, seja em função do art. 7º, parágrafo único, do CDC, em conjugação com a teoria do risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único; CDC, art. 14). 3. Caso em que os elementos apresentados, entre os quais o registro policial da ocorrência, fazem verossímil a alegação de que o motorista retirou a carga para o transporte e dela se apropriou.**

**Consideração de que caberia à plataforma ré trazer um mínimo de prova material de que existiu recusa legítima do transporte, por ter o motorista, na ocasião, supostamente, suspeitado da procedência lícita do bem que seria transportado. Prova não produzida. Cenário impondo que se tenha por demonstrada a versão da autora, por aplicação do princípio da facilitação do reconhecimento dos direitos do consumidor (CDC, art. 6º, VIII). 4. Bem reconhecida a responsabilidade civil da ré pelo ocorrido, quer por danos materiais, quer por danos morais. Presumível, efetivamente, o sofrimento experimentado pela autora, sobretudo a se tomar em conta a apropriação dolosa do aparelho pelo preposto da ré, em medida que justifica proteção jurídica. Indenização arbitrada em primeiro grau para o dano extrapatrimonial, no valor de R\$ 2.000,00, que nada tem de exagerado para uma empresa do porte da ré, à luz da técnica do desestímulo. 5. Sentença confirmada.**

**Negaram provimento à apelação.**

1. Trata-se de ação indenizatória proposta por  
REGIANE GOMES SABÓIA em face de UBER DO BRASIL  
TECNOLOGIA LTDA.

Diz a autora, em síntese, que, no dia 11.8.24,  
solicitou serviço de entrega por meio do aplicativo da empresa ré,  
consistente na retirada “de um televisor SMART TV 50 LED SAMS

UN50AU7700 UHD 4K CINZA TITANIUM 50 na rua Takeo Kurutsu,  
Apelação Cível nº 1008854-54.2024.8.26.0606 -Voto nº 50169

83, Parque Residencial Casa Branca – Suzano - São Paulo - SP cep: 08663-320, para ser entregue no endereço rua Cambara, 1200, Jardim Aracaré, Itaquaquacetuba- São Paulo – SP, CEP: 08574-150, residência de seu pai.” Após o motorista retirar a mercadoria, cancelou a corrida, não realizou a entrega e se apropriou da carga transportada. Como se não bastasse, a autora foi cobrada pelo cancelamento da corrida, no valor de R\$ 5,62. Relata ter entrado em contato com a ré, mas esta última não havia dado nenhum retorno até o ajuizamento da demanda. Assim, acionou a Polícia Militar e registrou boletim de ocorrência. Donde a demanda, objetivando a condenação da ré a restituir a quantia de R\$ 5,62, referente ao cancelamento do serviço contratado, ao pagamento da indenização por dano material, na importância de R\$ 2.000,00, e ao pagamento de R\$ 5.000,00, à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a ré a reembolsar a autora o valor de R\$ 5,62, ao pagamento de indenização por danos materiais, na importância de R\$ 500,00, e de R\$ 2.000,00, como indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, responsabilizou cada parte por metade das despesas processuais, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação, com a ressalva do art. 98, § 3º, do CPC, no que concerne às verbas de responsabilidade da autora (fls. 184/189).

Apela a ré. Como fundamentos da irresignação, diz, em síntese, que: (a) a autora é parte ilegítima para figurar no polo ativo, uma vez que, ainda que tenha comprovado ter contratado o serviço de transporte, não possui direito aos danos materiais pleiteados, pois a nota fiscal apresentada está em nome de terceiro; (b) é parte ilegítima para figurar no polo passivo, já que atua apenas como intermediadora na contratação entre os usuários e os entregadores/motoristas; (c) os Termos Gerais de Uso e o Código da Comunidade Uber apontam objetivamente que a apelante não possui nenhum vínculo com o prestador de serviços, isentando-a de qualquer responsabilidade; (d) o motorista relatou que compareceu ao local e obteve a informação de que não havia objeto a ser retirado; (e) a apelada não comprovou a existência de falha na prestação de serviços por parte da plataforma; (f) o boletim de ocorrência é unilateral e não

gera presunção da veracidade dos fatos; (g) após análise interna, foi constatado que o entregador foi até o endereço, ficou parado no local por cerca de quatro minutos sem efetuar o “aceite da viagem”. Ainda, o porteiro informou que não havia nada a ser retirado, o que foi noticiado à apelada pelo motorista; (h) não há nada que comprove a retirada do produto pelo entregador; (i) ao contratar os serviços da ré, o usuário possui plena ciência de que a plataforma não se responsabiliza pelos objetos enviados; (j) os usuários recebem “e-mail” com a informação de que é possível contratar o seguro para os itens transportados; assim, para o envio de itens sem a contratação da cobertura de seguro, o limite de valor é de R\$ 500,00, e caso o cliente opte por garantir proteção extra, o item pode ter o valor de até R\$ 4.500,00; (k) houve culpa concorrente da apelada, uma vez que enviou item de alto valor, o que é proibido pela plataforma; (l) os danos materiais devem ser certos e devem estar comprovados, o que não se verifica no caso em exame; (m) não estão caracterizados os alegados danos morais; (n) subsidiariamente, requer a redução da indenização arbitrada (fls. 192/217).

2. Recurso tempestivo (fls. 191/192),  
preparado (fls. 218/219) e respondido (fls. 223/238).

É o relatório do essencial.

**Ilegitimidade ativa.**

3. Depreende-se do relato da petição inicial que a apelada contratou serviço de transporte de mercadoria por meio da plataforma apelante e os serviços não foram realizados, mas, bem ao revés, o motorista encarregado do transporte se apropriou do produto transportado.

Não há relevo na circunstância de a nota fiscal do aparelho de televisão transportado ter sido emitida em nome do pai da apelada. Interessa que a propriedade dos bens móveis se transmite com a mera tradição, como é de noção elementar, e que o fato de a apelada ter a posse do bem faz presumir, como ela alega, que o aparelho lhe pertencia.

### **Ilegitimidade passiva.**

4. Segundo alega a apelante, atua ela como mera intermediadora na contratação de serviços entre os usuários e os motoristas, e está *“isenta de qualquer responsabilidade relacionada ao artigo, seu conteúdo e/ou envio, incluindo perdas ou danos que o artigo possa sofrer durante a entrega, ficando expressamente excluídas quaisquer garantias nesse sentido por parte da Uber.”*, conforme expressamente previstos nos termos gerais de uso da plataforma, aos quais teria aderido a apelada.

Ainda, a apelante chama atenção para o Código da Comunidade Uber, a que também teria anuído a usuária, que aponta objetivamente a inexistência de vínculo entre a plataforma e o prestador de serviços, nos seguintes termos: *“os motoristas e entregadores não são agentes (reais, ostensivos ou de outra natureza) nem funcionários da Uber. Motoristas e entregadores parceiros também não atuam conforme nenhuma autorização (real, aparente ou de outra natureza). Eles são prestadores de serviços autônomos.”* (v. fl. 195).

5. Tais disciplinas, no entanto, infringem, às escancaras, a lei civil, notadamente o Código de Defesa do Consumidor.

Ora, é evidente que a relação entre o usuário e a plataforma aqui apelante se submete ao estatuto consumerista.

Também é manifesto que os profissionais que atuam como motoristas da plataforma apelante, quer haja relação de emprego, quer de mera parceria entre tais personagens, geram a responsabilidade civil dela, apelante, seja em decorrência do disposto no art. 932, III, do CC, seja em função do art. 7º, parágrafo único, do CDC, em conjugação com a teoria do risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único; CDC, art. 14).

Portanto, não há dúvida de que a apelante tem

legitimidade para figurar no polo passivo da relação processual.

### **Mérito.**

6. Diversamente do que procurar fazer crer a apelante, o registro policial da ocorrência, contendo histórico coincidente com o descrito na petição inicial (fls. 12/13), atribui verossimilhança à versão da apelada, no sentido de que houve a retirada do aparelho retratado na fotografia de fl. 24, para transporte, e o motorista dele se apropriou.

Do contrário, isto é, tivesse sido recusado o transporte, no ato, por suspeita do motorista quanto à procedência lícita do produto que seria transportado (cf. fl. 199, parte final), seria de se esperar que a ré, ora apelante, dispusesse de um mínimo de prova material do ocorrido.

Nada foi apresentado nesse sentido, nem mesmo o testemunho do indigitado motorista, colhido sob a égide do contraditório.

Em face desse peculiar cenário e à luz do princípio da facilitação do reconhecimento dos direitos do consumidor (CDC, art. 6º, VIII), cabe ter por demonstrados os fatos em que se fundamenta a demanda.

7. Por tal prisma, inequívoca é a responsabilidade civil da apelante, como justificado no item em que abordada a alegação de ilegitimidade passiva.

Aliás, diante da claríssima regra do art. 51, I, do CDC e tomando por pressuposto o fato de ter sido aceito e se iniciado o transporte, não tem nenhum valor a cláusula contratual que pretende limitar o valor da responsabilidade da apelante a R\$ 500,00.

Isso é ainda mais certo a se tomar por verdadeira a alegação de que o dano decorreu de apropriação dolosa da carga pelo preposto da apelante.

De toda sorte, fato é que a sentença apelada aplicou a cláusula de limitação de responsabilidade e a autora, ora apelada, não recorreu.

Assim, a sentença será mantida como se apresenta, em tal passagem.

8. Bem reconhecidos os afirmados danos morais.

Efetivamente, também a partir do pressuposto

da veracidade da alegação segundo a qual o preposto da apelante se apropriou do aparelho de televisão transportado, é evidente o sofrimento íntimo oriundo do fato, em medida que extrapola os aborrecimentos do cotidiano, assim merecendo proteção jurídica.

E a medida da indenização arbitrada para indenizar esse sofrimento presumido, na importância de R\$ 2.000,00, nada tem de exagerado para uma empresa do porte da apelante, sobretudo à luz da técnica do desestímulo.

9. Mantida a sentença, os honorários de sucumbência de responsabilidade da apelante ficam redimensionados para R\$ 1.200,00, por aplicação da regra do art. 85, § 11, do CPC, em conjugação com o critério do § 8º do mesmo dispositivo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **nega provimento** à  
apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator