



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000351105**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013014-98.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado CASSIANO HENRIQUE BELLIO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

**ISSA AHMED**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº: 39.574**

**Apelação nº: 1013014-98.2023.8.26.0011**

**Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros**

**Apelante: Uber do Brasil Tecnologia Ltda.**

**Apelado: Cassiano Henrique Bellio**

APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais. Contrato de intermediação digital para transporte de passageiros por aplicativo (“Uber”). Descredenciamento de motorista. Pretensão do autor de reintegração ao sistema da plataforma da ré e de reparação moral. (ii) Insurgência da ré contra sentença de parcial procedência. Irresignação que prospera. (iii) Desligamento da plataforma fundado no exercício regular do direito da ré, ante a inobservância, pelo autor, das cláusulas do contrato, notadamente aquelas relativas às regras de conduta que devem ser adotadas pelo motorista. Pleitos de reintegração e de indenização que não merecem acolhimento. (iv) **Recurso provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. contra a r. sentença de fls. 194/198 que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação cumulada com pedido de indenização por danos morais que lhe move CASSIANO HENRIQUE BELLIO, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

*Ante o exposto, REJEITO as preliminares deduzidas, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação condenatória que CASSIANO HENRIQUE BELLIO moveu contra UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, condeno a ré na indenização de dano imaterial no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde esta data, observados os índices da tabela organizada pelo Tribunal de Justiça deste Estado, com juros legais de um por cento (01%) ao mês, estes contados da citação (págs. 71, 29 de agosto de 2023). Diante da mínima sucumbência do autor, condeno também a ré no pagamento das despesas processuais e dos*

*honorários que fixo em R\$1.400,00 (um mil e quatrocentos reais), para guardar proporção com o trabalho produzido (CPC, art. 85, § 2º). Extingo a fase de conhecimento, nos termos do inc. I do art. 487 do Código de Processo Civil.*

Em seu apelo de fls. 201/224, aduz, em resumo que: (a) a relação entre as partes não é de consumo, e sim civil contratual; (b) houve justo motivo para a desativação da conta do apelado, tendo em vista ofensa aos termos gerais de uso e conduta inadequada, bem como houve notificação com a possibilidade de resposta no âmbito administrativo; (c) as telas sistêmicas são válidas como prova; (d) inexistência de danos morais; (e) o termo inicial dos juros moratórios quanto ao pagamento dos danos morais é a data do arbitramento; (f) os honorários de sucumbência devem ser arbitrados nos moldes do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 234/239.

Não houve expressa oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço o recurso. Prejudicado o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, diante do julgamento.

Adoto o relatório da r. sentença:

*CASSIANO HENRIQUE BELLIO moveu ação condenatória contra UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. Na inicial*

*(págs. 01/12), afirmou: ser credenciado pela ré para o exercício de sua atividade profissional como motorista, isso mediante a utilização dos serviços que a ré disponibiliza; promover, a ré o cancelamento da prestação dos referidos serviços sob o argumento de que: "atividades irregulares foram verificadas", mas sem comprovar essa alegação; buscar reconsideração dessa decisão, sem sucesso; faltar perfeito esclarecimento e prova a respeito do fato que motivou a rescisão da avença e haver, concomitantemente, produção de dano moral a ele, posto que o acusou, injustamente, de descumprir o pacto, e o impediu de produzir receita para o sustento de sua família. Pediu a condenação da ré no restabelecimento da prestação dos serviços e na indenização do dano moral, com deferimento de tutela de urgência. Juntou documentos (págs. 13/65).*

*Foi indeferida medida liminar (págs. 66).*

*Houve resposta. Citada (págs. 71), a ré ofereceu contestação (págs. 72/93), na qual alegou: em preliminar, faltar ao autor os requisitos legais para fazer jus à gratuidade de justiça e estar incorreto o valor atribuído à causa; no mérito, inexistir norma legal que a obrigue a manter relação contratual com o autor; haver justo motivo para a desativação da conta, pois "foram identificados relatos de usuários a respeito de comportamentos inadequados pelo Autor", de maneira a infringir os termos e as condições para tanto validamente estabelecidas; descaber ao autor exigir manutenção do contrato sem que tenha cumprido a obrigação a ele cabente; inoportunidade produção de dano moral, pois comprovada justa causa para a rescisão da avença e, ainda, decurso de mais de cinco meses desde sua desativação, mas, se houver, dever-se fixar razoável indenização. Pediu o acolhimento das*

*preliminares e a improcedência da ação. Juntou documentos (págs. 94/157).*

*O autor manifestou-se sobre a contestação (págs. 161/165).*

*Houve deliberação sobre o ônus da produção das provas (págs. 166 e 181). Pois bem.*

A irresignação prospera.

O Código Civil, em seu artigo 421, *caput* e parágrafo único, estatui a liberdade de contratar e o princípio da mínima intervenção estatal nas relações contratuais privadas.

O autor, ao celebrar livremente com a ré contrato de intermediação digital para transporte de passageiros, anuiu com o “Código da Comunidade Uber” (fls. 112/128) e com os “Termos Gerais dos Serviços de Tecnologia” (fls. 129/150), que regem a relação com ela pactuada.

E de acordo com o supracitado regramento, os motoristas que aderirem ao aplicativo da ré devem respeitar tais diretrizes, sob pena de cancelamento do perfil cadastrado na plataforma da empresa:

**“3.1. Requisitos do Motorista Parceiro.** *O Cliente reconhece e concorda que deverá, a todo momento possuir e manter (i) a carteira nacional de habilitação válida, que deverá conter a informação de que exerce atividade remunerada e ser compatível com a categoria do Veículo que será conduzido, e (ii) todas as demais licenças, permissões, aprovações, autorizações, registros e certificações aplicáveis ao Cliente que sejam necessárias para fornecer Serviços de Transporte a terceiros no Território e que podem variar conforme a modalidade escolhida para fornecer os Serviços de Transporte usando os Serviços da Uber.*

*O Cliente reconhece e concorda que os Usuários esperam que o Cliente possua o nível apropriado de competência para fornecer Serviços de Transporte com elevados padrões de profissionalismo e com a devida habilidade, cuidado e cortesia em relação a eles.*

*O Cliente reconhece e concorda que cada Motorista Parceiro e/ou Motorista da Empresa pode estar sujeito a uma checagem de segurança de tempos em tempos para que tal Motorista Parceiro e/ou Motorista da Empresa continue usando os Serviços da Uber.*

*O Cliente reconhece e concorda que a Uber se reserva o direito, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, de desativar ou restringir o acesso ou uso do Aplicativo de Motorista ou dos Serviços da Uber por parte de um Cliente se este não cumprir com os requisitos estabelecidos neste Contrato ou no Anexo de Motorista da Empresa. O disposto anteriormente, em caso de violação por um Motorista da Empresa, implica que a Uber pode desativar ou restringir o acesso do Motorista da Empresa ao Aplicativo de Motorista ou aos Serviços da Uber.” (fl. 136)*

**“Fraudes.**

*Além de ser crime, fraudes prejudicam a confiança na comunidade e afetam toda a sociedade. É proibido falsificar informações ou assumir a identidade de outra pessoa, por exemplo, durante o cadastro ou uma verificação de segurança. É importante apresentar informações corretas ao relatar incidentes, criar e acessar suas contas da Uber, contestar cobranças e taxas, bem como solicitar créditos. Solicite apenas valores e reembolsos a que você tem direito e use corretamente as ofertas e promoções. Não conclua*

*transações inválidas propositalmente.*

*Alguns exemplos de atividades fraudulentas: enviar documentos falsos; aumentar de propósito o tempo ou a distância de uma viagem ou entrega; aceitar solicitações de viagem ou entrega sem intenção de concluí-las, inclusive provocar o cancelamento pelos usuários do app da Uber; criar contas falsas; reivindicar taxas ou cobranças fraudulentas, como taxas de limpeza falsas; solicitar, aceitar ou concluir de propósito viagens ou entregas fraudulentas ou falsificadas; declarar que concluiu uma entrega sem ter retirado o pedido ou pacote; retirar um pedido ou pacote e ficar com parte dele ou não entregá-lo; agir com intenção de prejudicar ou manipular o funcionamento normal da Plataforma da Uber; prejudicar intencionalmente o oferecimento de solicitações de viagens ou entregas a outros parceiros ao permanecer online sem intenção de aceitar solicitações manipular configurações no telefone para impedir o funcionamento correto do app e do sistema de GPS do seu celular enquanto estiver utilizando a Plataforma da Uber; coordenar individual ou coletivamente a indução de uma alteração artificial de preços; abusar de promoções e/ou não usá-las para o propósito destinado; contestar cobranças por motivos fraudulentos ou ilegítimos; criar contas duplicadas indevidas; ou falsificar documentos, registros ou outros dados com propósitos fraudulentos.*

### ***Solicitação de viagens na rua e fora da plataforma***

*Para maior segurança nas viagens, são proibidas viagens fora da plataforma. A lei proíbe viagens com aceno na rua durante o uso da Plataforma da Uber. Por isso, nunca solicite nem aceite pagamentos fora dela. Os usuários não devem solicitar aos motoristas parceiros viagens fora da*

*Plataforma da Uber. Para pagamentos em dinheiro, usuários do app da Uber precisam ter a quantia correta em mãos para cobrir o custo da viagem ou da entrega. Motoristas e entregadores parceiros, por sua vez, precisam pagar a taxa de serviço da Uber referente a pagamentos em dinheiro dentro do prazo.” (fls. 122/123)*

Verifica-se que o descredenciamento do autor da plataforma da ré ocorreu em virtude da constatação da prática, por ele, de fraude, como solicitar aos passageiro para cancelar a viagem e realizar o pagamento por fora da plataforma; fazer a viagem com outra pessoa no veículo, com o carro em más condições; direção perigosa; deixar o passageiro em mais longe do que o solicitado, como comprovam as telas sistêmicas às fls. 209/212, com o relato dos usuários.

Cabe anotar que o artigo 425, inciso V, do Código de Processo Civil<sup>1</sup> conferiu eficácia probante às telas sistêmicas, não mais havendo questionamentos sobre a possibilidade de sua utilização em processos judiciais.

Assim, verifica-se que o desligamento do apelado da plataforma não foi imotivado, mas fundado no exercício regular do direito da apelante, ante a inobservância, por ele, das cláusulas do contrato ínsitas nos termos de uso, notadamente, aquelas relativas às regras de conduta que devem ser adotadas pelos condutores.

Sobre o tema, assim vem se pronunciando esta Colenda Câmara quando diante de casos semelhantes ao do presente feito:

*“Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. perdas e danos e lucros cessantes. Prestação de serviços de intermediação*

---

<sup>1</sup> “Art. 425. Fazem a mesma prova que os originais: (...) V - os extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem;”



*digital para transporte de passageiros. Aplicativo '99'. Sentença de improcedência. Recurso do autor que não merece prosperar. Descredenciamento do motorista. Princípio da liberdade de contratar (art. 421 do CC). Contrato que prevê a possibilidade de rescisão, ainda que imotivada, por ambas as partes, a qualquer tempo e sem notificação prévia. Abusividade inexistente. Pretensão de reintegração afastada. Rescisão motivada por reclamação de passageira por assédio, atitude desconfortável do motorista, retorno ao endereço diversas vezes após a corrida, não uso de máscara, direção perigosa, entre outros. Necessidade de preservação da boa qualidade da prestação de serviços. Descredenciamento do motorista parceiro efetivado em exercício regular de direito da empresa. Indenizações indevidas. Precedentes. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1068250- 93.2022.8.26.0100; Relator: L. G. Costa Wagner; j. 31/05/2023, v. u.).*

*“OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO. Improcedência. Irresignação. Desacolhimento. Prestação de serviços. Aplicativo de transporte de passageiros. Motorista parceiro desligado da plataforma. Ausência, prima facie, de abusividade contratual. Necessidade de análise casuística, de forma a evitar desequilíbrio contratual e excessiva vantagem em favor de uma das partes. Ré-apelada que comprovara que o descadastramento decorreu de condutas inapropriadas por parte do apelado, contrárias às obrigações previstas nos “Termos de Uso”. Empresa que agiu dentro dos limites do exercício regular de direito. Autor-apelante que não faz jus à reintegração, nem tampouco à pleiteada compensação por danos morais e materiais. Sentença mantida. Recurso*

*desprovido.*” (Apelação Cível nº  
1037803-28.2022.8.26.0002; Relator: Rômolo Russo; j.  
31/03/2023, v. u.).

Desta forma, de rigor a reforma da r. sentença para julgar improcedente a ação.

Diante do resultado do julgamento, condeno o autor-apelado a arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso, nos termos do acórdão.

**ISSA AHMED**  
**RELATOR**