



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056932-09.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelada CRISTIANE BORGES DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1056932-09.2023.8.26.0576

Comarca: 9ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto

Magistrado prolator: Dr. Alexandre Zanetti Stauber

Apelante: Uber do Brasil Tecnologia Ltda

Apelada: Cristiane Borges de Carvalho

Voto 20456

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Transporte de pessoas. Recusa de motorista da Uber em completar a viagem contratada pela consumidora. Procedência, com condenação da ré a indenizar a autora em R\$ 10.000,00. Irresignação da fornecedora. Ilegitimidade passiva. Não configuração. Empresa que exerce a intermediação do serviço de transporte, aproximando os motoristas cadastrados em sua plataforma e os passageiros, usuários do aplicativo. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Solidariedade entre os participantes da cadeia de fornecimento. Artigo 7º, parágrafo único, do CDC. Caso, entretanto, em que a autora não fez prova do fato constitutivo do direito alegado em juízo, ônus que lhe competia (Art. 373, I, CPC). Passageira que alega ter solicitado ao motorista ligar o ar-condicionado, ocasião em que este se recusou, com rispidez, culminando na parada do veículo em posto de gasolina e cancelamento da viagem. Requerida, por sua vez, que alega ter sido a viagem cancelada por recusa da usuária em usar o cinto de segurança e por seu comportamento inadequado frente ao motorista. Fatos altamente controvertidos, que demandavam dilação probatória. Autora que, entretanto, intimada para indicar as provas que pretendia produzir, ficou-se inerte. Preclusão temporal. Aplicação da máxima segundo a qual o fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente. Ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação cível (fls. 157/185) interposta pela **Uber do Brasil Tecnologia Ltda** em face de **Cristiane Borges de Carvalho**, nos autos da ação indenizatória em trâmite perante

a 9ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto.

Em primeiro grau, às fls. 132/140, o magistrado de origem julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação, para condenar a Uber ao pagamento, à autora, de indenização por dano moral arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido pela Tabela Prática do TJSP a partir da prolação da sentença, até a data do pagamento, e acrescidos de juros moratórios legais de 1% ao mês (artigo 406 CC c/c artigo 161, parágrafo 1º, CTN).

Irresignada, a **Uber** alega, preliminarmente, falta de interesse de agir, diante da ausência de contato da autora na via administrativa para tentativa prévia de solução da celeuma. Destaca que aderiu à plataforma do Governo Federal, consumidor.gov, a qual tem o objetivo de resolver os problemas e prejuízos sofridos na via extrajudicial.

Pontua que o motorista que realizou a viagem informou ao seu serviço de suporte acerca do ocorrido, a Autora foi notificada, mas nunca retornou o contato, ficando evidente sua falta de interesse em resolver a situação. Aduz nulidade da sentença por ausência de fundamentação na rejeição dos embargos declaratórios, com nítidas omissões, contradições e obscuridades.

Ainda preliminarmente, levanta tese de ilegitimidade passiva, eis que a plataforma não atua como prestadora de serviço de transporte, não podendo responder por atos dos motoristas independentes, devendo a r. sentença ser reformada e o feito julgado extinto, em atenção ao disposto no artigo 485,

inciso VI Código de Processo Civil.

No mérito, aduz que não praticou qualquer ato ilícito, sendo que a autora não comprovou fato constitutivo de seu direito, nos moldes que lhe competia (Art. 373, I, CPC). Discorre que o boletim de ocorrência unilateral não gera presunção da veracidade dos fatos, além de que a autora apenas juntou aos autos fotos que demonstram supostamente todos os indivíduos fora do veículo, inexistindo qualquer comprovação de xingamentos e ameaças supostamente feitas pelo motorista.

Pontua que, conforme alegou, foi a autora que deu causa à suspensão da viagem por se recusar a usar o cinto de segurança, tanto que foi o motorista quem entrou em contato com a Uber e relatou o ocorrido. A usuária nem ao menos respondeu ao suporte da Uber para que relatasse a sua versão dos fatos. Demonstra que o motorista que atendeu a requerente possui uma avaliação de 4.92 e mais de 11 mil viagens, considerada excelente. Além disso, este acionou a polícia quando do evento, quando começou a ser ofendido pela passageira, que se descontrolou (fls. 168).

Pontua que suas telas sistêmicas são meios de prova válidos, devendo ser admitidas, sob pena de ter cerceado seu direito de defesa, pois é o único meio de prova que possui. Relata que faz tudo que está ao seu alcance para que o ambiente durante as viagens realizadas seja o mais tranquilo e seguro possível. Porém, por se tratar apenas de uma empresa tecnológica de intermediação, não possui ingerência sobre o

comportamento dos motoristas que contratam a plataforma digital para atuarem de forma independente.

Arremata com a tese da culpa exclusiva de terceiro, excludente de responsabilidade civil. Pede a improcedência da demanda, arguindo que há que se falar em responsabilidade objetiva por falha na prestação do serviço. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório, em observância ao artigo 944 do Código Civil, a fim de evitar o enriquecimento indevido da recorrida.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado (fls. 191/202).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, em que a autora alega que, no dia 01/09/2023, passou por uma cirurgia no Hospital de Base, para a remoção de um câncer e que, ao receber alta, solicitou uma corrida pelo aplicativo "Uber", para voltar para casa.

Afirma ter pedido ao motorista para ligar o ar-condicionado, pois estava se sentindo mal, e este negou com rispidez, dizendo que ela não estava pagando pelo serviço a mais. Relata que informou ter realizado a cirurgia, mas o motorista parou em um posto de combustível e pediu para que saísse do carro, o que se recusou a fazer.

Aduz ter ligado para a polícia e que, até a sua chegada, recebeu diversas ofensas pelo motorista chamado "Edson". Por

conta de tal situação, ingressou com esta demanda, alegando que sofreu danos morais, pleiteando ver-se indenizada na quantia de R\$ 45.000,00.

De início, afasta-se a preliminar de **falta de interesse de agir**, pois não é pressuposto de ingressar em juízo que a parte tenha acionado ou respondido o serviço de suporte da Uber ou realizado reclamação perante a plataforma do consumidor.gov.

Aliás, como é sabido, o ordenamento jurídico adota o **Sistema Judicial Inglês** (de Jurisdição Una ou Única), segundo o qual “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Art. 5º, XXXV, CRFB). De mais a mais, existe, na inicial, ***pedido certo, determinado e possível***, bem como patente interesse de agir, ante a vislumbrada lesão ou ameaça a direito, motivo pelo qual nenhuma inépcia recai sobre a demanda.

Destarte, em estrita observância ao princípio basilar da processualística brasileira, qual seja, a ***inafastabilidade da jurisdição***, e aos requisitos da petição inicial estampados no Artigo 319 do CPC, afasto a prejudicial de mérito.

Também não há que se cogitar em **nulidade da r. sentença**.

Concernente ao argumento de falta de fundamentação, o artigo 489 do CPC define as hipóteses em que deve ser reconhecida referida carência. Neste enfoque, tenho que as questões suscitadas pelas partes foram bem fundamentadas,

com relação clara entre o direito aplicável e os fatos ocorridos. Não vislumbro, no caso *sub judice*, quaisquer vícios capazes de infringir a nulidade pleiteada.

Cabe ressaltar que eventual má apreciação de provas ou interpretação da lei aplicável ao caso concreto não conduz à nulidade da sentença. Neste sentido, entende a 4ª Turma do STJ que *“a livre apreciação da prova, desde que a decisão seja fundamentada, considerada a lei e os elementos existentes nos autos, é um dos cânones do nosso sistema processual”* (REsp nº 7.870/SP. 4ª Turma. Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira. DJ de 3.2.1992).

Em adição, conforme entendimento do A. STJ, o julgador não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas na decisão (EDcl no RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006; EDcl no AgRg nos EREsp 1483155/BA, Rel. Ministro OG FERNANDES, DJe 03.08.2016).

De igual modo, não há **ilegitimidade passiva** a ser reconhecida.

Como visto, a Uber intermediou a relação entre a usuária e o motorista cadastrado em seu banco de dados, com o fim de promover a efetiva prestação de serviço de transporte. Para tanto, o passageiro efetua o pagamento à Uber mediante aplicativo que, por sua vez, transfere parte do valor respectivo do serviço ao motorista, sendo deste último, exigido o padrão de qualidade no exercício da atividade dentre os parâmetros

traçados para a marca divulgada pela Uber.

Logo, o motorista exerce a função de transporte privado em nome da Uber, que, por sua vez, disponibiliza o serviço aos usuários por meio de seu *software*, inclusive sendo responsável pela forma de recebimento de valores e pagamento, de maneira que integra, de fato, a cadeia de consumo.

Se, de um lado, a relação jurídica que se estabelece entre a ré e os motoristas por ela habilitados detém *natureza civil*, por outro, a relação mantida entre o usuário passageiro e a ré é de *consumo*. Isso porque, a Uber agiu como provedora de serviços ao ofertar determinada atividade no mercado de consumo, ainda que o efetivo exercício tenha se dado por terceiro cadastrado (motorista), conduta inserida nos conceitos de fornecedor e consumidor em conformidade ao art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, sabe-se que o usuário se cadastra e é aprovado pela ré segundo as suas próprias regras. Informa a ela a origem e o destino da viagem e aguarda a indicação de um motorista pela empresa, não sendo opção do consumidor quanto à seleção de um dos motoristas disponíveis. Além disso, o preço da viagem é estipulado pela Uber que recebe o pagamento realizado pelo passageiro, repassando então apenas um percentual ao motorista.

Desse modo, não obstante as alegações do apelo, não se pode concluir que a atividade desenvolvida se resuma a uma simples intermediação entre passageiros e motoristas, não se

podendo desvencilhar o serviço de tecnologia e o serviço de transporte propriamente dito que, ao fim, é o que objetiva o usuário ao acessar a sua plataforma.

Admitir o contrário, significaria que a Uber poderia usufruir apenas dos bônus de sua atividade, sem arcar com os ônus que lhe são inerentes, sendo certo que o CDC, em seu artigo 7º, parágrafo único, preconiza a ***solidariedade*** entre os participantes da cadeia de fornecimento do produto e do serviço, a fim de que se garanta a reparação integral do dano experimentado pelo consumidor.

Logo, a Uber, inserindo-se na cadeia de consumo, é parte legítima para responder por eventuais danos eventualmente experimentados e comprovados nos autos pela autora, não sendo cabível invocar responsabilidade de terceiro (motorista).

Neste condado, este Egrégio Tribunal de Justiça já decidiu, inclusive em situações envolvendo precisamente a empresa ré:

Transporte de pessoas - Indenização por dano moral – Aplicativo de transporte Uber – Legitimidade passiva – Reconhecimento - Empresa exerce a atividade de intermediação do serviço de transporte, aproximando os motoristas cadastrados em sua plataforma e os passageiros usuários do aplicativo. CDC – Aplicabilidade – Reconhecimento - Artigo 7º, parágrafo único - Solidariedade entre os participantes da cadeia de fornecimento do serviço. Recusa de atendimento de passageiro acompanhado de cão-guia (...) Honorários advocatícios – Adequação para incidência sobre o valor da condenação, conforme critérios do artigo 85 §2º do CPC Recurso da

ré provido em parte, recurso do autor não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005810-78.2020.8.26.0602; Relator: Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/06/2022; Data de Registro: 08/06/2022)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Transporte por aplicativo (Uber). Ação de indenização por danos materiais e morais. 1. Legitimidade ativa. (...) 2. Legitimidade passiva. Reconhecimento, pois a empresa exerce a atividade de intermediação do serviço de transporte, aproximando os motoristas cadastrados em sua plataforma e os passageiros que baixaram o aplicativo. 3. Perda do celular do passageiro no banco traseiro do veículo cadastrado no aplicativo gerenciado pela ré. Comunicação do fato, sem qualquer retorno da Uber. Responsabilidade objetiva pela falha na prestação dos serviços. Exegese do artigo 14, CDC. Recurso não provido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1023043-82.2018.8.26.0562; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2019; Data de Registro: 16/12/2019).

Superada essa questão, cabe definir se, no caso concreto, configurou-se a **falha na prestação do serviço** e, em caso afirmativo, se dela decorreu o **dano moral** afirmado pela autora.

Com efeito, estatui o Código Civil: ***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar***

direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.” (artigo 186). Em decorrência do **ato ilícito** praticado, surge o dever de **reparação** do dano, com obrigação de indenizar, sejam os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta.

Neste sentido:

Art. 927, Código Civil: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Maria Helena Diniz explana que “*a necessidade de culpa para haver responsabilidade, preconizada pela teoria subjetiva, continua a ser a regra geral, exigindo, por parte da vítima, a prova da culpa do agente, dos prejuízos sofridos e a existência da relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado*”¹.

Neste aspecto, ficam evidentes os elementos indispensáveis à configuração do ato ilícito: **fato lesivo voluntário ou imputável**, causado pelo agente por ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia

¹ Diniz, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, volume 3 : teoria das obrigações contratuais e extracontratuais / Maria Helena Diniz. — 27. Ed. — São Paulo : Saraiva, 2011, pág. 866.

(culpa), que viole direito subjetivo individual; **ocorrência de um dano**, podendo ser patrimonial ou moral e **nexo de causalidade** entre o dano e o comportamento do agente².

Da análise dos autos, depreende-se que, de fato, **não houve** o atendimento destes três requisitos aptos a ensejarem a condenação da Uber a indenizar a parte autora por danos morais. Em momento algum restou efetivamente comprovado o cometimento de ato ilícito pelo motorista Edson, que atendeu à corrida solicitada pela autora por meio do aplicativo da Uber.

Ora, competia à autora, nos moldes que determina a lei (Art. 373, inciso I, do CPC), fazer prova de que os fatos se sucederam na forma como narrada na petição inicial, ou seja, do **fato constitutivo** do direito alegado em juízo.

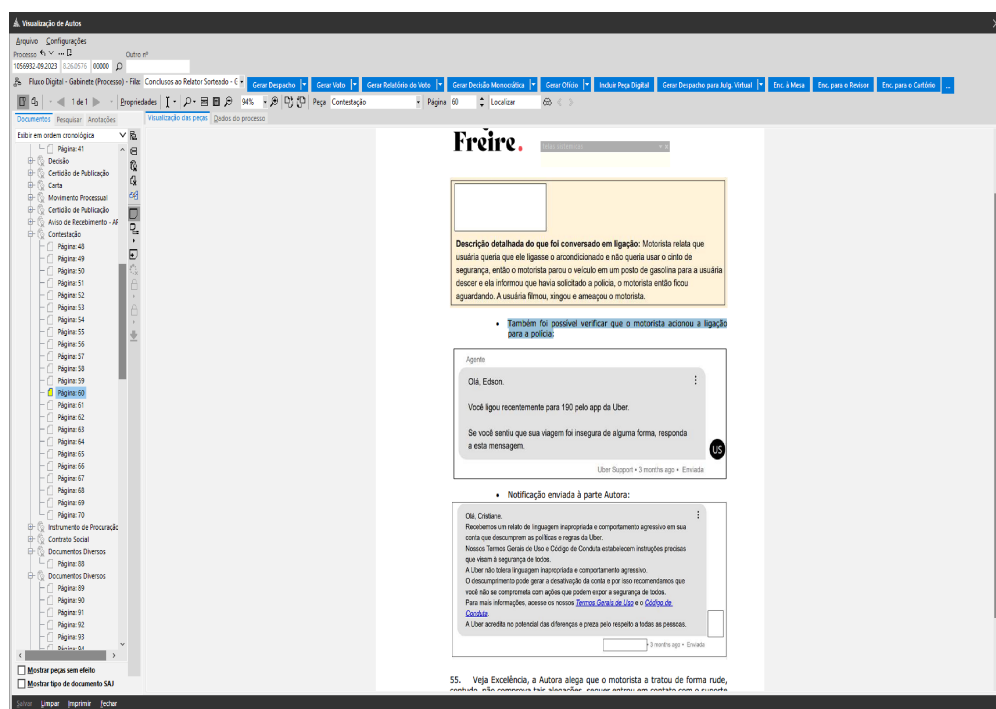
E isso era de extrema importância, já que a Ré alterou a versão dos fatos e juntou provas no sentido de que, em verdade, teria sido a passageira a causadora do cancelamento da viagem e da parada abrupta no posto de gasolina para que desembarcasse, ao se recusar a usar o cinto de segurança e a afrontar o motorista (*vide* contestação de fls. 48/70).

Anote-se que, ao ajuizar esta demanda, a requerente juntou o *boletim de ocorrência* registrado na mesma data dos fatos (fs. 23/24), que importa em declaração unilateral, sem qualquer valor probatório. Também acostou aos autos três fotos, uma da placa do carro, outra do próprio motorista Edson e outra do policial que

² Diniz, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro, volume 3 : teoria das obrigações contratuais e extracontratuais / Maria Helena Diniz. — 27. Ed. — São Paulo : Saraiva, 2011, pág. 864/865.

atendeu a ocorrência (fls. 26/28). Tais fotos, entretanto, não comprovam como e por qual motivo se deu o cancelamento da viagem contratada pela requerente no aplicativo da Uber.

A Uber, por sua vez, comprovou que, à época, notificou a usuária acerca da reclamação feita pelo motorista em seu serviço de suporte, o qual também acionou a ligação para a polícia pelo Aplicativo, ao sentir-se inseguro na viagem (fls. 60):



De rigor destacar que, intimadas as partes para indicarem as provas que pretendiam produzir (fls. 103), a parte autora não se manifestou, quedando-se inerte (certidão de fl. 131) e, com isso, sofrendo os efeitos da preclusão. Portanto, não há prova alguma de que não foi a Autora quem deu causa ao cancelamento da viagem ao ameaçar e constranger o motorista em questão.

E nem se discute que se estaria impondo à consumidora prova impossível ou diabólica. A parada do veículo se deu em plena luz do dia, em um posto de gasolina onde se encontravam diversas pessoas (*vide* fotos de fls. 26/28), sendo que seria plenamente possível a indicação de testemunhas que corroborassem ter sido a autora expulsa de dentro do veículo de placas RUR9D13, sem cordialidade e com a rispidez afirmada na inicial.

Como é de conhecimento geral, o fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente, conforme antiga máxima expressa no seguinte brocardo jurídico "*allegatio et non probatio quasi non allegatio*" (alegar e não provar é quase o mesmo que não alegar).

Postas tais premissas, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação, para **julgar improcedente** esta ação indenizatória, por falta de provas do fato constitutivo alegado pela parte autora, nos moldes que lhe competia (Art. 373, inciso I, CPC).

Como consectário lógico, inverte a condenação nas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que restam majorados para 20% sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade, por conta da gratuidade de justiça a que a parte vencida faz jus (Art. 98, §3º, do CPC).

Por fim, para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator