



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000359304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1153166-26.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante 99 TECNOLOGIA LTDA, é apelado ANA PAULA DA SILVA OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 48739
APELAÇÃO: 1153166-26.2023.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 25ª VARA CÍVEL
APTE.: 99 TECNOLOGIA LTDA
APDO.: ANA PAULA DA SILVA OLIVEIRA
JUIZ. : MARCELA MACHADO MARTINIANO

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

1. Demonstrada a má conduta de motorista vinculado ao aplicativo administrado pela ré, exsurge a responsabilidade desta pela má prestação de serviços. Inteligência dos arts. 7º e 14 do CDC. Precedentes desta Corte. Responsabilidade remanesce intacta.
2. Danos morais fixados no patamar de dez mil reais que não comportam majoração, tampouco redução. Arbitramento que observou o necessário equilíbrio entre repreensão ao ato ilícito e vedação ao enriquecimento sem causa.
3. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário – Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP – Aplicabilidade – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.

1.- A sentença de fls. 132/137, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a pretensão deduzida em inicial, condenando a ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência experimentada, foi a ré, ainda, condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré às fls. 140/155, alegando, em síntese, que é parte passiva ilegítima por tratar-se apenas de plataforma que faz a intermediação entre o motorista e o passageiro, não podendo ser responsabilizada por atos aos quais não deu causa. Aduz ainda que não se aplica do Código de Defesa do Consumidor à espécie. Ao final, pede o provimento do apelo para o fim de extinguir o feito por ilegitimidade passiva ou, alternativamente, a reforma da sentença para o fim de julgar improcedente a ação, com a inversão do ônus sucumbencial. Pede, também, a diminuição do valor fixado a título de danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

2.- Não assiste razão ao recorrente.

A sentença prolatada pelo juízo de primeiro grau avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde que se impõe, *in verbis*:

(...) Inicialmente, cumpre definir o ponto controverso da demanda. A relação entre as partes, de caráter consumerista, foi comprovada pelos documentos anexados à exordial: tanto pela corrida aceita pelo motorista vinculado à 99 Táxi (fl. 19) quando pelas conversas da Autora com o SAC da empresa Ré (fls. 25/30). Nesse ínterim, a controvérsia cinge-se na responsabilidade da Requerida no sistema de segurança e de apoio à vítimas por condutas dos motoristas, bem como a presença dos requisitos ensejadores de responsabilidade civil para a indenização pleiteada.

Decerto, a proteção da vida e da segurança é direito básico do consumidor, a ser assegurado quando oferecido um serviço (mesmo que por intermediação) pelo fornecedor (art. 6º, I, do CDC). Nesse sentido, o produto ou o serviço passa a ser defeituoso quando não assegura, nos termos legais, a segurança à honra e à vida que dele se esperaria – e o fornecedor responderá objetivamente por tal defeito, considerando os danos causados ao consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

[...]

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

O CDC ressalva duas únicas exceções à responsabilidade do fornecedor: quando ausente o defeito e quando o dano causado decorreu de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor.

A Autora, como bem dispôs em peça exordial, foi vítima de ofensas e ameaças proferidas pelo motorista parceiro do aplicativo Réu (fls. 22/24). Frente à situação, acionou os Serviços de Assistência ao Consumidor (SACs) oferecidos pela empresa, denunciando o assédio

(fl. 25) e realizando reclamação em site diverso na internet (fl. 28). De acordo com a legislação pátria, seria de praxe que a Requerida oferecesse auxílio à consumidora, de forma a comprometer-se com

a análise do perfil do motorista e proceder à restituição do status quo ante a violação de seus direitos da personalidade.

Apesar disso, o aplicativo Réu não procedeu às atitudes cabíveis, respondendo à Autora mensagens em tom genérico (fls. 26/28), limitando-se a assegurar que realiza melhorias com a segurança dos passageiros e oferecendo cupom de desconto em valor verdadeiramente irrisório, arbitrado em R\$ 10,00.

Ora, o acervo probatório tornou-se claro em demonstrar a insuficiência de recursos para a proteção da honra e da segurança do consumidor, de forma que naturalmente a Requerida responsabiliza-se pelos danos causados (art. 186 c/c 927 do Código Civil).”

As alegações trazidas nas razões recursais, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, motivo pelo qual é mesmo desnecessário qualquer modificação na fundamentação contida no *decisum*.

Primeiramente, não há ilegitimidade passiva a reconhecer em relação à ré. Esta integra a cadeia de consumo na qual se encontra a autora inserida e responde pelos danos causados por quem nela esteja inserido, nos termos do art. 7º do CDC que, ademais, é perfeitamente aplicável ao caso, não se sustentando a tese exposta em apelação pela requerida.

Logo, nos termos do art. 14 do CDC, impõe-se responsabilizar a ré pelos danos suportados pela autora em razão da injusta agressão contra si cometida por motorista associado da ré.

Neste sentido, confira-se:

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - LEGITIMIDADE DE PARTE – APLICATIVO DE TRANSPORTE URBANO – RESPONSABILIDADE – RELAÇÃO DE CONSUMO RECONHECIDA – RISCO DA ATIVIDADE. - Passageiro que pretende reparação por agressão cometida pelo motorista cadastrado no aplicativo da ré – Responsabilidade do aplicativo de transporte – Prestação de serviço caracterizada pela disponibilização do aplicativo – Responsabilidade objetiva e solidária – - Relação de consumo reconhecida - Incidência dos artigos 7º e 14 do CDC: - Havendo má prestação de serviço caracterizada pela má conduta de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

motorista cadastrado no aplicativo de transporte, este responde objetiva e solidariamente pelos danos causados, independentemente de culpa – Risco da atividade. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – TRANSPORTE POR APLICATIVO - AGRESSÃO - Desentendimento entre passageiro e motorista que resultou em agressão – Dano moral– Dever de indenizar – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento sem causa da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento sem causa da parte prejudicada - Bem por isso, o valor fixado na origem comporta redução. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1007777-69.2021.8.26.0006; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO. Relação de consumo. Pertinência subjetiva da demanda bem evidenciada. Discriminação por parte de prestador de serviços da empresa requerida. Responsabilidade civil da fornecedora pelo vício dos serviços, a quem compete a organização e estabelece as diretrizes para a utilização do aplicativo de transporte de passageiros. Ofensa aos ditames da Lei Federal 13.146/15 (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Dano moral configurado, em razão dos dissabores e percalços pelos quais passou a parte autora. Indenização mantida, porque em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Autorização para o levantamento das verbas indenizatórias pela guardiã do autor. Sentença parcialmente reformada. PRELIMINAR AFASTADA. RECURSO DO AUTOR

PARCIALMENTE PROVIDO APELO DA RÉ DESPROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1014224-92.2021.8.26.0032; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2023; Data de Registro: 08/02/2023)

Já quanto ao valor arbitrado a título de danos morais, não comporta qualquer alteração. No caso, o valor fixado atendeu à justa proporção entre a necessária reprimenda à ré em sua esfera de responsabilidade pelo ocorrido e a vedação de arbitramento excessivo, promovendo enriquecimento sem causa por parte da autora.

A propósito, já foi decidido por esta Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE TRANSPORTE - Plataforma de aplicativo - Motorista parceiro que cancelou a corrida e foi embora após parar o veículo e verificar que se tratava de pessoa portadora de necessidades especiais - Falha na prestação dos serviços evidenciada nos autos. DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Valor fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais) - Majoração - Cabimento - Montante elevado para o patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Majoração - Descabimento - Juízo de primeiro grau que fixou o valor dos honorários advocatícios em patamar condizente com o disposto nos incisos do § 2º, do art. 85, do CPC - Elevação do valor indenizatório que já irá importar no aumento dos honorários sucumbenciais - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1006784-98.2022.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara

Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 21/09/2023)

À vista dessas considerações, insustentável tese contrária à exposta na sentença, que merece integral confirmação.

Portanto, o recurso não comporta acolhimento, pois a sentença conheceu dos fundamentos fático-jurídicos controversos com inteira aplicação do direito positivo vigente e correta interpretação na composição da lide.

O Novo Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.

Logo, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico os fundamentos da r. sentença recorrida, mantendo-a, eis que suficientemente motivada.

Finalmente, diante da manutenção da sentença e o não provimento do recurso da ré, cabível a majoração da verba honorária pelo acréscimo de trabalho ao advogado na fase recursal, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, majorando-se os honorários anteriormente fixados em 10% para 12% sobre o valor da condenação, em favor do patrono da autora.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **nega-se** provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator