



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000395173**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007119-90.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante GABRIEL DA SILVA BENEDITO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 99 TECNOLOGIA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

**ROBERTO MAC CRACKEN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Voto nº 50034

Processo nº: 1007119-90.2024.8.26.0248

Apelante: Gabriel da Silva Benedito

Apelado: 99 Tecnologia Ltda

Apelação. Ação indenizatória. Prestação de serviços de transporte por aplicativo. Responsabilidade da ré, empresa que exerce a atividade de aproximação e intermediação entre motoristas e consumidores, por meio de aplicativo, para prestação do serviço de transporte privado, integrando, portanto, a cadeia de fornecimento. Transporte de coisa (aparelho celular do requerente). Bem não entregue apesar a conclusão da viagem pelo motorista. Empresa ré que não comprovou a entrega do aparelho celular ao autor. Dano material caracterizado. Desvio do tempo produtivo do consumidor. Danos Morais caracterizado e arbitrados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, fls.162/166, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a ré ao pagamento de (a) indenização por danos materiais no valor de R\$ 514,10 (quinhentos e quatorze reais e dez centavos). Reconhecida a sucumbência recíproca, porém maior para o autor, as partes foram condenadas a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 80% para o autor e 20% para a ré. Honorários fixados em 10% sobre o valor requerido a título de indenização por dano moral, observando a gratuidade processual.

Irresignado, recorre o autor, ora apelante, pleiteando o recebimento do valor integral dos danos materiais de R\$ 1.414,10 (mil e quatrocentos e quatorze reais e dez centavos), e, também pleiteia a indenização por danos morais, e, por fim, pede o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 213/224.

Recurso regularmente processado.

Do necessário, é o relatório.

Inicialmente cumpre destacar que a relação entre as partes é de consumo e que, consoante o artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços é responsável por reparar danos causados

O autor, ora apelante, relata que esqueceu seu aparelho celular com um amigo e, por este motivo, contratou os serviços da empresa ré por meio do aplicativo "99", fls. 2, para realizar a entrega do referido aparelho, celular da marca Xiaomi Redmi A3, em sua residência.

Assim, o motorista identificado como Felipe Barbosa da Cruz aceitou a corrida, fls. 4, e retirou o celular no endereço indicado, porém, finalizou a corrida sem realizar a entrega do aparelho.

Dessa forma, após o ocorrido, não tendo recebido o celular, o autor, ora apelante foi até uma delegacia e fez um Boletim de Ocorrência de furto narrando o acontecido, fls. 41/42.

A empresa ré, ora apelada, por sua vez, também ratificou a ocorrência da corrida trazendo os dados da mesma às fls. 98, inclusive com a demonstração de finalização da corrida no local de entrega, mas, não trouxe qualquer outro documento que comprovasse efetivamente a entrega do celular ao cliente, mas tão somente o trajeto e finalização da corrida.

Por certo, o autor trouxe provas suficientes que demonstram a contratação do serviço, consoante documentos de fls. 35/38, tendo reclamado da não entrega do celular, fls. 40, e posterior lavratura do Boletim de Ocorrência, fls. 40/42, ao passo que a apelada não conseguiu comprovar a entrega do aparelho pelo motorista, apesar deste ter finalizado a corrida.

Ainda que a relação não fosse de consumo, o artigo 373, do Código de Processo Civil, autoriza que, diante de peculiaridades da causa ou de maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, de modo que, em face da complexidade da demanda - falha na prestação de serviço de contrato de transporte - é possível admitir-se a inversão do

ônus da prova.

A ré 99 Tecnologia é empresa que exerce a atividade de aproximação e intermediação entre motoristas e consumidores, por meio de aplicativo, para prestação do serviço de transporte privado, integrando, portanto, a cadeia de fornecimento, respondendo pelos danos causados aos contratantes do serviço.

Se a apelada pode excluir os motoristas parceiros da utilização de seu aplicativo é porque tem ingerência na atividade por eles desempenhada.

Sendo assim, *“O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”* (art. 734 do Código Civil), todavia, a parte ré não comprovou força maior excludente de sua responsabilidade objetiva de entregar o aparelho celular ao autor, incólume no destino.

Portanto, consoante o direito consumerista e o direito privado, a ré não poderia prever contratualmente a exclusão irrestrita de sua responsabilidade em indenizar os prejuízos sofridos pelos consumidores, sendo nula de pleno direito qualquer cláusula nesse sentido.

Ademais, a alegação da empresa ré, ora apelada, de que o produto transportado tinha valor econômico superior ao teto determinado nos Termos de Uso que é de R\$ 500,00 (quinhentos reais), fls. 103, ao passo que o celular valia R\$ 1.400,00 (um mil e quatrocentos reais), fls. 52, ao receber a mercadoria para ser transportada, o motorista entendeu que ela se adequava aos termos contratuais do aplicativo.

Ressalta-se que a ré, ora apelada, ao evocar as cláusulas dos Termos de Uso, fls. 99/104, não prova que esses foram aceitos ou ao menos informados ao autor, ora apelante, para que tivesse a real ciência destas.

Sendo assim, as alegações do autor conferem verossimilhança aos documentos acostados aos autos, não tendo a ré trazido qualquer prova na contestação para contrapor tais fatos, nem mesmo a tentativa de localizar o motorista em questão.

Logo, quanto aos danos materiais suportados pelo apelante, estes devem ser ressarcidos por força da própria atividade da apelada, que não provou a entrega da mercadoria, descabendo ao autor, ora apelante, a produção de prova negativa, isto é, de que não recebeu o aparelho celular transportado.

Em razão do apelante ter ficado privado de seu pertence e sem qualquer perspectiva de resolução na questão na esfera extrajudicial, embora assim a tenha tentado solucionar, fls.5, e tendo ainda de fazer um boletim de ocorrência, resta caracterizado o desvio do tempo produtivo do consumidor, o que, evidentemente prejudicou seu estado anímico, de forma prolongada, caracterizando assim o dano moral suportado pelo autor.

Assim sendo, restando caracterizada a existência do dano moral, razão pela qual a sua quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação satisfatória pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, considerando as condições econômicas do infrator, fixar um valor irrisório. Nesse sentido: ***“- O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.<sup>1</sup>; “2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatorio, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.”<sup>2</sup>; e “A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).***

<sup>1</sup> STJ – REsp nº 698772/MG.

<sup>2</sup> STJ - REsp 797836/MG.

Ainda mais, em tal contexto, como bem destaca o Professor Antonio Jeová Santos, in “Dano Moral Indenizável”, Editora Lejus, São Paulo, 1997, pág. 58: ***“A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, serve também como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser fixado tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça como que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjuga-se, assim, a teoria da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na mensuração do dano moral.”***

Desta forma, levando-se em conta os fatos narrados nos autos, quantifica-se a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), o que se mostra razoável e proporcional.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso do autor, condenado a empresa apelada ao pagamento da indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.400,00 (um mil e quatrocentos reais) e, ainda, pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ambos corrigidos na forma da lei, e ainda condenando a empresa apelada ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Roberto Mac Cracken

Relator