



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408872

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040336-20.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado THIAGO LAURENTINO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **afastada a preliminar, nega-se provimento ao recurso. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51845

APEL.N°: 1040336-20.2023.8.26.0100

COMARCA: FORO CENTRAL CÍVEL – 17ª VARA CÍVEL

APTE. : UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

APDO. : THIAGO LAURENTINO DA SILVA

JUÍZA PROLATORA: RENATA MARTINS DE CARVALHO

“APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – TRANSPORTE DE PASSAGEIRO POR APLICATIVO – DEFICIENTE VISUAL – 'CÃO-GUIA' – RECUSA DO TRANSPORTE – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – APLICAÇÃO DO CDC – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – QUANTUM INDENIZATÓRIO – JUROS DE MORA – TERMO 'A QUO' DE INCIDÊNCIA – I – Sentença de procedência – Apelo da ré – II – Ré que, por intermédio de seu aplicativo, disponibiliza, aos seus clientes, motoristas, a fim de realizarem serviço de transporte – Legitimidade passiva da ré, para responder por eventuais falhas na prestação de serviços, reconhecida – III – Reconhecida a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, vez que foram preenchidos, no caso em tela, os requisitos do art. 2º daquele diploma legal – IV – Comprovado, pela parte autora, a recusa, por mais de um motorista e em dias diversos, de transportá-lo, em razão de ser portador de deficiência visual e, por isso, estar acompanhado de 'cão-guia' – Conduta reprovável e discriminatória, em clara ofensa à Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor e Estatuto da Pessoa com Deficiência – Falha na prestação de serviços – Responsabilidade objetiva da empresa ré – V – Dano moral caracterizado – Ainda que não haja prova do prejuízo, o dano moral puro é presumível – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização mantida em R\$10.000,00, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – Juros de mora que incidem a partir da citação – Decisão mantida – Aplicação do art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Preliminar afastada – Apelo improvido”.

“ÔNUS – SUCUMBÊNCIA – Tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido, em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios de R\$1.500,00 para R\$2.000,00, nos termos do art. 85, §11, do NCPC – Apelo improvido”.

Apelo da ré em face da r. sentença de procedência, proferida em 11.10.2024, em ação de indenização por dano moral.

É parte ilegítima para figurar no polo passivo da lide. Inaplicável o CDC. Inexiste qualquer responsabilidade civil por parte da apelante, que respeita os usuários com deficiência e repudia atos discriminatórios. Não possui qualquer ingerência sobre a atitude dos motoristas. Não obstante o cancelamento de uma das viagens, esta fora realizada, posteriormente, por outro motorista. Ao tomar conhecimento dos fatos, a apelante desativou as contas dos motoristas envolvidos. Não há danos morais. Caso não seja este o entendimento, o valor deve ser reduzido, incidindo juros de mora a partir do arbitramento. Necessária a redução dos honorários advocatícios. Requer o provimento do recurso, para o fim de se acolher a preliminar ou, no mérito, reformar a r. sentença.

Contrarrazões às fls. 264/282.

Recurso de apelação processado com efeito suspensivo, nos termos da regra geral contida no art. 1.012, 'caput', do NCPC.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, ajuizada por Thiago Laurentino da Silva em face de Uber do Brasil Tecnologia Ltda.

Sustenta o autor, em síntese, na inicial, que nos dias 16.03.2023 e 22.03.2023, solicitou, por intermédio do aplicativo Uber, veículos de transporte de passageiros. Ocorre que, em ambos os dias, quando da chegada dos automóveis, os motoristas, ao se depararem com o autor, deficiente-visual, e seu cão-guia, cancelaram as corridas e não lhe prestaram os serviços solicitados. O segundo motorista, inclusive, disse ao autor que não o levaria por conta do animal, não obstante legislação em sentido contrário. Disse, outrossim, que o autor o processasse, assim como a Uber. Sustenta o autor, ainda, que entrou em contato com a empresa Uber, a qual, contudo, não solucionou a questão (fls. 01/16 e 38).

O autor colacionou documentos, oriundos do aplicativo Uber, e filmagens dos fatos que deram ensejo à

presente ação, a fim de corroborar suas alegações (fls. 04/05 e 24/34).

A ré, em contestação, arguiu sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou não possuir qualquer responsabilidade, tampouco ingerência sobre a atitude dos motoristas cadastrados. Afirmou não existir prova das alegações do autor e pugnou pela improcedência do pedido (fls. 52/81).

A ilustre magistrada "a quo" julgou procedente o pedido, atribuindo à ré o ônus de sucumbência (fls. 211/216).

Contra esta decisão insurge-se a ré, ora apelante.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

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

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. decisão, ou acrescentar novos argumentos, vez que suficientemente motivada, inclusive com citação de jurisprudência, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito.

Exatamente como constou do *decisum*, "em primeiro, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela requerida, uma vez que a ré atua como intermediadora de serviços de transporte por meio de aplicativo e integra a relação de consumo disponibilizando motoristas cadastrados em seu sistema aos seus clientes. Nesse sentido é a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça: TRANSPORTE DE PESSOAS Ação de indenização por danos materiais e morais Sentença de parcial procedência. Contratação do serviço Uber. Flash para entrega de mercadoria. Motorista que encerrou a corrida sem entregar o produto. Preliminar de ilegitimidade passiva, rejeitada. Responsabilidade e obrigação solidária do aplicativo de transporte perante o consumidor (CDC, art. 7º, parágrafo único, e 14). Precedentes. Uber que disponibilizou ao autor e-mail do motorista para solução do problema. Ausência de resposta ao e-mail e pedido de número de telefone do motorista não

atendido. Prestação de serviço defeituoso caracterizado. Danos morais, todavia, não caracterizados. Indenização indevida. Sentença mantida. Recursos desprovidos e majorados os honorários advocatícios devidos pelo autor (CPC, art. 85, §11), observada justiça gratuita e condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º. (TJSP; Apelação Cível1014206-48.2023.8.26.0405; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco -3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024). No mérito, trata de pedido de indenização por danos morais movido por consumidor do serviço de transporte por aplicativo intermediado pela empresa/ré, sob alegação de falha na prestação dos serviços, fundado na responsabilidade solidária e objetiva da requerida. A empresa requerida é pessoa jurídica de direito privado que presta serviço de transporte por aplicativo e estabelece relação de consumo com seus clientes, regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. E, assim, aplicáveis as regras protetivas do consumidor, entre as quais, a da responsabilidade objetiva da transportadora (artigo 14, CDC) e da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive, com a inversão do ônus da prova a seu favor quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente (inciso VIII do artigo 6º, CDC). Nos termos da legislação consumerista, portanto, a transportadora/ré responde objetivamente pelos danos causados em razão da falha na prestação de seus serviços, todavia se exime do dever de indenizar se comprovar que não houve falha ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, caput e §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. E cabe à requerida a produção de provas nesse sentido (art. 6º, VIII). Com efeito, os documentos acostados à inicial provam que o autor se utiliza dos serviços de transporte prestados pela requerida para locomoção e, como é portador de necessidade especial por deficiência visual, é auxiliado por seu cão-guia Ziggy. Conforme narrativa inicial e documentos é incontroverso que o autor contratou uma corrida via aplicativo da requerida, no dia 13.03.2023, e a viagem foi cancelada pelo motorista, por motivo do cão-guia acompanhar o autor, conforme demonstram as imagens flagradas pela câmera de segurança instaladas na fachada do prédio onde reside o autor (fls. 04). Em outras oportunidades, como descrito na inicial, logo que o autor acompanhado por seu cão-guia foi avistado pelos motoristas vinculados ao aplicativo da requerida, sem qualquer justificativa, os motoristas desistem de realizar o transporte/viagem. E,

inclusive, conforme demonstram as imagens juntadas aos autos, em 22.03.2023, o motorista condutor do veículo modelo Hyundai HB20, preto, após aceitar a corrida, se recusou a prosseguir viagem quando tomou conhecimento que o autor contava com o auxílio do animal. Entretanto, a alegação da requerida de culpa de terceiro não pode prevalecer, porque o fato deveria ser totalmente desvinculado da atividade de transporte (equiparado, portanto, ao fortuito externo). A simples recusa indiscriminada por motorista de aplicativo previamente cadastrado no sistema de prestação de serviços da ré é fato conexo ao risco inerente da própria prestação do serviço de transporte (fortuito interno, que não afasta a responsabilidade objetiva). Nesse sentido, a falha da requerida na prestação dos serviços, por integrar a cadeia de consumo, está evidenciada e, em consequência, a ré deve indenizar o autor pelos danos morais, nos termos do artigo 14 da lei consumerista (responsabilidade objetiva). Cabe ressaltar que aplicáveis as normas que garantam a pessoa com deficiência, o livre e pleno exercício da vida em sociedade, como dispõe o artigo 46 do Estatuto da Pessoa com Deficiência, que assegura especificamente o transporte em igualdade de condições com as demais pessoas e a eliminação de barreiras e obstáculos ao seu acesso. Os direitos garantidos no referido Estatuto, segundo seu artigo 1º, parágrafo único, têm como base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que possui status de norma constitucional, cuidando, portanto, de direitos fundamentais, cuja observância e respeito não são impostos exclusivamente ao Poder Público, mas também, pela sua eficácia horizontal, aos particulares, explicitando a obrigatória e necessária concretização dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, de construção de uma sociedade solidária e sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (CF, art. 3º, I e IV), permitindo o pleno exercício de direito. E, desse modo, é evidente a ocorrência de dano moral indenizável, diante da injustiça claramente perpetrada. A propósito, a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo em caso semelhante: 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 – Estatuto da Pessoa Portadora de Deficiência – Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015 – Restrição indevida de direito fundamental – Violação a dever de transporte em igualdade de condições com as demais pessoas e a eliminação de barreiras e obstáculos ao seu acesso – Artigo 46 do Estatuto – Falha na prestação do serviço – Reconhecimento – Responsabilidade objetiva da ré – Dano moral configurado – Dificuldade injustificada de acesso a transporte oferecido ao público em geral – Fatos da causa que por si só vilipendiam a dignidade do autor, ultrapassada a linha do mero aborrecimento – Indenização devida – 'Quantum' indenizatório – Arbitramento em patamar adequado – Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Regra de equilíbrio – Extensão e consequência da injustiça – Pretensão à majoração ou redução afastada – Inaplicabilidade da Súmula 54 do C. STJ ao caso – Termo inicial dos juros de mora e correção monetária – Arbitramento – 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. (TJ-SP – AC: 10058107820208260602 SP 1005810-78.2020.8.26.0602, Relator: Henrique Rodriguero Clavisio, Data de Julgamento: 07/06/2022, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/06/2022). Todavia, a indenização não deve ser excessiva. Não obstante os entendimentos de que tal indenização deve ser inibidora de atividades semelhantes, deve-se ter em mente o princípio secular da vedação do enriquecimento sem causa. Em se arbitrando indenizações elevadas e desproporcionais, antes de se estar reparando um dano, estar-se-ia causando uma lesão à parte contrária. O montante da indenização deve observar parâmetros razoáveis e proporcionais e, no caso em tela, a quantia de R\$10.000,00, se mostra adequada aos critérios mencionados para reparar o dano moral sofrido. O termo inicial para cômputo dos juros de mora é a data da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil por tratar de responsabilidade civil contratual (AgRg no AREsp 701.096/RS, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/09/2015, DJe 25/09/2015). A correção monetária incidirá a partir do arbitramento do valor da condenação, nos termos da súmula 362 do STJ (AgRg no AREsp 322.479/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/06/2013, DJe 01/08/2013). Isto posto, e pelo que mais dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no montante de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$10.000,00, atualizado a partir do arbitramento e acrescido dos juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e, por conseguinte, julgo extinta a fase de conhecimento do processo com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil”.

A fim de corroborar o acerto da decisão, veja-se jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“1005810-78.2020.8.26.0602 -
Classe/Assunto: Apelação Cível / Transporte de Pessoas -
Relator(a): Henrique Rodriquero Clavisio -
Comarca: Sorocaba - Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 07/06/2022 - Data de publicação: 08/06/2022 -Ementa: **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 - Estatuto da Pessoa Portadora de Deficiência - Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015 - Restrição indevida de direito fundamental - Violação a dever de transporte em igualdade de condições com as demais pessoas e a eliminação de barreiras e obstáculos ao seu acesso - Artigo 46 do Estatuto - Falha na prestação do serviço - Reconhecimento - Responsabilidade objetiva da ré - Dano moral configurado - Dificuldade injustificada de acesso a transporte oferecido ao público em geral - Fatos da causa que por si sós vilipendiam a dignidade do autor, ultrapassada a linha do mero aborrecimento - Indenização devida - 'Quantum' indenizatório - Arbitramento em patamar adequado - Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Regra de equilíbrio - Extensão e consequência da injustiça - Pretensão à majoração ou redução afastada - Inaplicabilidade da Súmula 54 do C. STJ ao caso - Termo inicial dos juros de mora e correção monetária - Arbitramento - 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”.**

“1020486-26.2023.8.26.0602 -
Classe/Assunto: Apelação Cível / Transporte de Pessoas -
Relator(a): Thiago de Siqueira - Comarca: Sorocaba -

Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 13/12/2024 - Data de publicação: 13/12/2024 - Ementa: **Ação de indenização por danos morais** - Procedência parcial - Irresignação do réu, motorista de aplicativo - Arguição de cerceamento de defesa afastada - **Autores deficientes visuais impedidos pelo réu, motorista de aplicativo, de adentrar ao veículo com cão guia - Relação de consumo - Falha na prestação de serviço reconhecida - Dano moral configurado - Demandantes que fazem jus à reparação deste dano - Situação vivenciada que não se traduz em mero aborrecimento** - Quantum indenizatório - Valor arbitrado pelo douto Magistrado que merece ser mantido - Quantia inferior ao postulado na inicial que não implica em sucumbência recíproca - Verba honorária que deve incidir sobre o valor da condenação, o que deverá ser observado - Recurso do réus improvido, com observação".

"1001985-33.2023.8.26.0405 -
Classe/Assunto: Apelação Cível / Transporte de Coisas - Relator(a): Vicentini Barroso - Comarca: Osasco - Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 26/02/2024 - Data de publicação: 27/02/2024 - Ementa: **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** - Transporte de pessoas por intermédio de aplicativo - Autor deficiente visual - Recusa no transporte, já que acompanhado de cão-guia - Prestação de serviço que não se limita à viabilização de contato entre motoristas parceiros e interessados, mas depende do efetivo transporte de pessoas - Responsabilidade da transportadora configurada - Lei 11.126/05 que assegura direito do deficiente ingressar em meios de transporte com o cão-guia - Ausência de qualquer excludente de responsabilidade - **Dano moral (in re ipsa)** - Indenização com valor reduzido, considerando as consequências do fato - Recurso parcialmente fundado".

"1020994-94.2021.8.26.0002 -
Classe/Assunto: Apelação Cível / Transporte de Pessoas - Relator(a): Heitor Luiz Ferreira do Amparo - Comarca: São Paulo - Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 17/11/2022 - Data de publicação: 17/11/2022 - Ementa: **RECURSO** - **Apelação** - **Ação indenizatória por danos morais** - Contrato de transporte através de plataforma digital e aplicativo - Recusa de atendimento de passageira acompanhada de cão guia - Inadmissibilidade - Inteligência do art. 9º, VII, da Lei nº 13.146/15 - Legitimidade da apelante configurada - Aplicabilidade da Lei Consumerista,

responsabilidade solidária configurada – Restrição indevida a direito fundamental protegido constitucionalmente – Artigo 3º, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro – Pedido alternativo rejeitado – Verba indenizatória devidamente fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais) e mantida – Aplicação dos artigos 8º e 85, § 11 do Código de Processo Civil – Recurso improvido”.

“1025289-23.2021.8.26.0602 – Classe/Assunto: Apelação Cível / Responsabilidade Civil – Relator(a): Castro Figliolia – Comarca: Sorocaba – Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado – Data do julgamento: 13/09/2022 – Data de publicação: 13/09/2022 – Ementa: **OBJEÇÃO PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – intermediação entre os motoristas cadastrados na plataforma digital da apelante e os usuários de seu aplicativo – responsabilidade solidária pela reparação de danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços – art. 7º, parágrafo único e 18, caput do CDC – objeção preliminar rejeitada. APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – relação de consumo – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – recusa de atendimento da apelada acompanhada de cão-guia – conduta discriminatória – falha na prestação do serviço – perturbação ao estado de espírito da apelada que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – dano moral efetivamente existente – indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese, que não comporta diminuição – juros de mora – incidência a partir da citação, com contagem de forma simples – artigo 405 do Código Civil – sentença mantida, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – NÃO OCORRÊNCIA – regular exercício do direito de defesa por parte da apelante. Resultado: recurso desprovido”.**

A hipótese, ante o exposto, é de se manter a r. sentença.

Tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido, em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios de R\$1.500,00 para R\$2.000,00, nos termos do art. 85, §11, do NCPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isto, afastada a preliminar, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, relator.