



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415388

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027123-38.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELO REIS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1027123-38.2023.8.26.0005

Apelante: Marcelo Reis de Souza (Justiça Gratuita)

Apelada: Uber do Brasil Tecnologia Ltda.

Comarca: São Paulo – Foro Regional V São Miguel Paulista – 1ª Vara Cível

Juíza de 1º Grau: Lucilia Alcione Prata

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 32272

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais (lucros cessantes) – Sentença de improcedência – Descredenciamento de motorista da plataforma de transporte de passageiros UBER – Alegação de abusividade – Rejeição - Previsão expressa de desativação e bloqueio parcial ou total em caso de violação aos termos e condições do contrato - Conjunto probatório evidenciando comportamento inadequado do motorista - Prerrogativa da plataforma contratante fundada em exercício regular de direito (CC, art. 188, I) - Precedentes - Dano moral e material, inexistentes - Sentença mantida também por outros fundamentos – **Recurso desprovido**, e majorados honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º..

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 20/01/2025 (fls. 723/726), integrada pelos embargos de declaração acolhidos às fls. 720, de relatórios adotados, que *“julgo[u] improcedente o pedido inicial deduzido por MARCELO REIS SOUZA contra UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. Em consequência, julgo[u] extinto o processo, com resolução de mérito (CPC, art. 487, I). Condeno[u] o autor ao pagamento de despesas processuais (CPC, art.82, § 2º e 84) e honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa”*.

Sentença anteriormente proferida foi anulada em embargos foram acolhidos em decisão assim motivada: *“Vistos. Fls. 712/715 Embargos de*

declaração do réu alegando erro material, contradição em razão de a sentença estar desconexa. Devidamente intimada, a parte contrária não se manifestou. DECIDO. Analisando os autos verifico que a redação não está completa, havendo, ainda, contradição entre a fundamentação e o dispositivo da sentença. Desta feita, assiste razão ao embargante quanto ao erro material e contradição apontados, razão pela qual ANULO a sentença para proferir uma nova, em apartado. Acolho os embargos, sem efeito infringente, nos termos supra. Façam-se as devidas anotações. Int.”

Apela o autor (fls. 729/748) alegando, em síntese, que “a recorrida não comprovou a veracidade das acusações sobre o recorrente, também não juntou nenhum áudio das corridas ou qualquer prova que confirmasse de fato suas acusações”; que “o desligamento do Agravante da plataforma Uber se deu por suposto descumprimento contratual, ferindo o Código de Conduta da recorrida”; que “apesar da rescisão acontecer com base em suposto descumprimento do Código de Conduta, o contrato é de adesão, em razão disso não permite a discussão prévia entre as partes, dando origem a cláusulas abusivas que devem ser anuladas”; que “o contrato celebrado entre as partes deixou o recorrente em posição de desvantagem com relação a recorrida”; que “a Uber notificou o Apelante, mas não notificou com a devida antecedência”; que “trouxe aos autos do processo, em sede de contestação, supostas reclamações com datas muito anteriores ao dia do bloqueio do Apelante, com o intuito de denegrir a imagem do Recorrente”; que “o bloqueio do apelado decorreu de “supostas telas sistêmicas com supostos relatos de supostos usuários, provas unilaterais, passíveis de manipulação e adulteração”; e, que “o print screen, antes de mais nada, é um arquivo de imagem. E, como tal, pode ser facilmente adulterado, forjado ou manipulado. A juntada de um mero print nos autos, portanto, nada prova”. Pede provimento do recurso para reforma da sentença.

Contrarrazões às fls. 752/940.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 16/02/2025, é tempestiva e isentada de preparada, diante da gratuidade de justiça deferida (fls. 112).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“Argumenta o autor que cadastrou-se como motorista parceiro do programa Uber, no entanto, em 02/01/2023 foi informado o seu descredenciamento da plataforma. Aduz que sua pontuação está de acordo com o exigido, além do desligamento ter sido efetuado de forma unilateral e sem notificação prévia. Verifica-se a relação estabelecida entre as partes dá-se por contrato de adesão em que a empresa ré serve de intermediária entre o motorista parceiro e usuários que se utilizavam do serviço para se locomover pelas cidades (fls. 338/359). O termo contratual prevê a possibilidade de cancelamento unilateral da adesão do filiado, a qualquer momento cláusula 12.2- fl. 357: Rescisão. Qualquer uma das partes poderá encerrar estes Termos: (a) sem motivo, a qualquer momento, mediante envio de notificação à outra parte com sete (7) dias de antecedência; (b) imediatamente, sem aviso prévio, por descumprimento destes Termos pela Parte; ou (c) imediatamente, sem aviso prévio, em caso de insolvência ou falência da outra parte, ou no momento em que a outra parte apresentar o submeter pedido de suspensão de pagamento (ou medida ou evento semelhante) contra a parte distratante. Além disto, a Uber poderá encerrar estes Termos ou desativar seu “id” de Prestador(a) imediatamente, sem aviso, caso Você não seja qualificado, de acordo com a lei aplicável ou as normas e políticas da Uber e das suas afiliadas, para (i) fornecer Serviços de Entrega, Adicionais ou Combinados, (ii) operar o seu meio de transporte, (iii) celebrar o Contrato de Mandato com o Usuário e (iv) cumprir com qualquer outra obrigação estabelecida nestes Termos. O autor foi regularmente comunicado pela ré sobre seu descredenciamento, não havendo como invocar o dever de desligamento motivado, diante da liberdade contratual estabelecida entre os litigantes, pela qual é de escolha da ré aceitar e manter o credenciamento dos filiados a sua plataforma, sem qualquer vínculo apto a gerar dever de indenizar a título patrimonial ou extrapatrimonial. Nesse sentido: (...). Por fim o descredenciamento, ainda que não motivado pela ré, não gera dano moral passível de indenização. O dano moral indenizável requer um conteúdo consistente nos reflexos da suposta ofensa sobre as condições pessoais do ofendido, seus reflexos sociais, ou seja, os efeitos na consideração que o ofendido tem ou passa a ter no meio em que vive. Portanto, cuida-se de toda a repercussão da ofensa sobre a vida pessoal do ofendido. E tais*

circunstâncias não se evidenciam no caso dos autos. Ademais, o Superior Tribunal de Justiça, em precedentes, vem assentando que o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige (REsp. nº 215.666-RJ, Rel. Min. César Asfor Rocha).

Sob a alegação de que foi excluído da plataforma UBER de forma arbitrária e injustificada, ajuizou o autor a ação de obrigação de fazer para reativação de seu cadastro na plataforma e indenização por danos morais e materiais, consistentes nos lucros cessantes do período.

A empresa ré, alega que o autor “foi desativado da plataforma em 29/12/2022, após a identificação de diversos relatos desfavoráveis reportados por usuários sobre comportamentos inadequados”; para tanto colaciona prints de telas sistêmicas, indicando em 09/09/2022, “Reporte Usuário 1 – Porte de arma de fogo e arma branca (...) Detalhe mais informações: Motorista armado de faca e soco inglês além de um punhal disse que era para se defender de assaltantes, fiquei assustada com o comportamento do motorista”; em 28/11/2022, “Reporte Usuário 2 – Porte de Arma Branca e Má-conduta sexual: (...) Compartilhe mais informações sobre a viagem: O Uber estava com canivete, falou coisas abusivas cono falar que fez aula de tiro... que o sorriso era bonito.... o carro com cheiro estranho”; e, em 16/12/2022, “Reporte usuário 03 – Falta de profissionalismo (...) Detalhe mais informações: comentários inapropriados” (fls. 124/125); e notificação do autor sobre os relatos e desativação da conta, informando, inclusive, a possibilidade de solicitar a revisão da decisão (fls. 126), o que não fez.

O autor, em réplica, alegou que não restou demonstrada justa causa para a rescisão unilateral do contrato, bem como que não foi notificado da desativação com a devida antecedência.

O contrato “Termos e Condições Gerais do Serviço de Tecnologia”, estabelece as hipóteses para a rescisão da avença, que seguem copiadas:

“12.2. Rescisão. A Uber poderá rescindir este Contrato: (a) sem dar qualquer motivo, mediante aviso prévio de sete (7)

sete dias ao Cliente; (b) imediatamente, sem aviso prévio, por violação do presente Contrato ou dos Termos Suplementares pelo Cliente; ou (c) imediatamente, sem aviso prévio, em caso de decretação de falência, insolvência, dissolução, recuperação judicial ou liquidação. Além disso, a Uber poderá rescindir este Contrato ou desativar o Cliente (e, no caso da Empresa, desativar a própria Empresa ou um determinado Motorista da Empresa), imediatamente e sem aviso prévio, se o Cliente, caso seja aplicável, deixar de estar habilitado, nos termos da lei aplicável ou das regras e/ou políticas da Uber, para prestar Serviços de Transporte, para operar o Veículo, ou conforme seja previsto neste Contrato. No caso da Empresa, ficará a critério da Uber optar por rescindir o Contrato em relação à Empresa e aos Motoristas da Empresa, de forma conjunta, ou em relação a apenas um Motorista da Empresa, de forma individual. O Cliente poderá rescindir este Contrato, a qualquer momento, mediante aviso prévio à Uber, com sete (7) dias de antecedência. No caso da Empresa, o aviso prévio deverá ser de trinta (30) dias de antecedência.

*Em certos casos, a Uber, antes de decidir sobre a rescisão deste Contrato com base na alínea (b) acima, **permitirá que o Cliente realize um pedido de revisão, apresentando informações relevantes relativas a uma violação identificada ao Contrato.** Durante o período de análise do pedido de revisão pela Uber ou por terceiro, o Cliente não poderá realizar viagens. A decisão de rescindir o Contrato após a análise do pedido de revisão formulado pelo Cliente será final e ficará a exclusivo critério da Uber”.*

A relação entre as partes é regida pela autonomia da vontade e liberdade contratual, de forma que a UBER tem pleno direito de selecionar e

gerenciar os cadastros de acordo com seus próprios interesses e em atenção às políticas da empresa, podendo rescindir o contrato de seu filiado, sem dar qualquer motivo, mediante aviso prévio de sete (7) sete dias ao cliente.

No caso ora telado, a rescisão foi motivada por violação aos termos de uso da plataforma, de maneira que para legalidade e validade da rescisão, o alegado comportamento inadequado do motorista, deve estar demonstrado.

E, as reclamações realizadas pelos usuários da plataforma relatando porte de arma branca, má conduta sexual e falta de profissionalismo do motorista, conforme demonstram os *prints* de telas sistêmicas, evidenciam a conduta inadequada do motorista a acarretar o seu desligamento da plataforma, tal qual ocorreu na hipótese dos autos. E, nesta hipótese, sequer necessário é o aviso prévio.

O Código da Comunidade Uber, indica comportamentos ou circunstâncias que podem causar a perda de acesso a plataforma, como segue copiado:

“(...) Violência e má conduta sexual

Todos nós gostamos que nosso espaço pessoal e nossa privacidade sejam respeitados. É permitido conversar. Porém, não comente sobre a aparência de ninguém nem pergunte se a pessoa é comprometida, por exemplo. A Uber proíbe qualquer tipo de violência (física ou verbal) e má conduta sexual. Violência e má conduta sexual se referem a contato ou comportamento sexual sem consentimento explícito da outra pessoa.

Todos devem ter a privacidade e o espaço pessoal preservados. A lista a seguir apresenta apenas alguns exemplos de conduta inapropriada durante o uso do aplicativo para viagens ou entregas.

. Não faça perguntas íntimas (por exemplo, se a pessoa é comprometida ou qual é a orientação sexual dela) Não comente sobre a aparência de ninguém (por exemplo,

“elogios” ou comentários depreciativos)

. Não faça comentários ou gestos explícitos (por exemplo, xingamentos ou sinais obscenos e/ou sugestivos, como olhares insistentes)

. Não paquere (por exemplo, flerte sugestivo não verbal ou muita proximidade física)

. Não exiba materiais indecentes (por exemplo, objetos, adesivos ou fotos com conotação sexual)

. A Uber tem uma regra que proíbe qualquer tipo de comportamento, prática sexual ou ato obsceno, independentemente de você conhecer a pessoa ou ela consentir.

(...)

Proibição de armas

Usuários e seus acompanhantes, bem como motoristas e entregadores parceiros, não podem portar armas de fogo ou de qualquer outro tipo (por exemplo, facas e tasers) durante o uso da Plataforma da Uber, conforme a lei aplicável. Saiba mais sobre nossa política de proibição de armas aqui”.

Não houve impugnação específica contra o conteúdo das reclamações tiradas das telas internas e digitais do aplicativo, limitando-se o autor/apelante a alegar anuência da empresa com os fatos, haja vista a ausência de bloqueio imediato do motorista diante dos relatos, evidenciada assim, a validade probatória.

Os relatos retro, contém mesmo detalhes e especificações e configuram violação a obrigações previstas no contrato, de maneira que o descredenciamento do autor constituiu exercício regular de direito da empresa e, por conseguinte, não configurado os danos alegados.

Nesse sentido entendimento desta Câmara:

“Apelação – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de improcedência –

Apelo do autor. Preliminar de nulidade rejeitada – Decisão que restou minimamente fundamentada. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade rejeitada. Descrédenciamento de motorista da plataforma de transporte de passageiros UBER – Alegada abusividade – Inocorrência – Previsão expressa de desativação e bloqueio parcial ou total em caso de violação aos termos e condições do contrato – Conjunto probatório evidenciando comportamento inadequado do motorista – Prerrogativa da plataforma contratante fundada em exercício regular de direito – Liberdade contratual – Precedentes – Sentença mantida. Recurso improvido”. (TJSP; Apelação Cível 1015747-27.2024.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025).

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA – Prestação de serviço de transporte – Descrédenciamento da plataforma digital de transporte de passageiros (Uber) – Pedidos de reativação e indenização - Sentença de improcedência – Denúncias realizadas por passageiros – Impossibilidade de reintegração do autor no quadro de motoristas da ré - Princípio da autonomia da vontade - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO”
(TJSP; Apelação Cível 1004670-89.2023.8.26.0606; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024).

E desta Corte:

“Apelação. Obrigação de fazer c.c. indenização. Descrédenciamento de aplicativo de transporte de

passageiros. Rescisão unilateral pela empresa provedora do aplicativo. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas. Alto índice de cancelamento de corridas, sendo ínfimo o número de viagens concluídas. Reclamações de má conduta do motorista. Decisão da empresa por descadastrar permanentemente o motorista. Abusividade não configurada. Precedentes deste E. Tribunal. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1005676-31.2023.8.26.0704; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).

“APELAÇÃO. SERVIÇOS PROFISSIONAIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES E POR DANOS MORAIS. Contrato de transporte de pessoas. Aplicativo "Uber". Autor que alega ter tido sua conta de motorista indevidamente descadastrada pela empresa. Demanda julgada improcedente. Apelação do autor reiterando os pedidos formulados na inicial. Descumprimento dos termos do Código de Conduta da "Uber" e, por consequência, do contrato firmado. Possibilidade de rescisão unilateral sem qualquer aviso prévio. Precedentes. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1007545-37.2024.8.26.0011; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue

mantida, por fundamento diverso.

E porque ofertadas contrarrazões, majoro o valor de honorários advocatícios para 15% (CPC, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva prevista pelo art. 98, §§ 2º e 3º do CPC.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso**, observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)