



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417398

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006470-94.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RONALDO ANDRADE DA SILVA, é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Ronaldo Andrade da Silva

Apelada: Uber do Brasil Tecnologia Ltda.

**Apelação nº 1006470-94.2023.8.26.0011 – 5ª Vara Cível do F. R. Pinheiros
(Capital)**

Voto nº 31.542

Prestação de serviços. Aplicativo de transporte privado de passageiros (Uber). Descredenciamento de motorista parceiro sob alegação de descumprimento dos termos e condições gerais da plataforma. Princípios da autonomia da vontade e liberdade contratual que devem ser sopesados com os da função social do contrato e boa-fé. Impossibilidade, nesse sentido, de puro e simples rompimento imotivado do vínculo. Plataforma, de outra parte, que, oferecendo a possibilidade de uso de sua estrutura pelos motoristas, tem a possibilidade de controlar e fiscalizar a atividade daqueles e promover o desligamento, se lhe parecer adequado, em face de dados objetivos. Existência, nesse caso, de certo juízo de discricionariedade, inspirado pela conveniência de manutenção ou não da parceria, especialmente quando considerado que o motorista atende ao público em nome da ré e que pode a plataforma, nesse sentido, ser responsabilizada por atos daqueles. Desnecessidade, para tanto, de sujeição da plataforma a um procedimento rigoroso de apuração formal de eventuais irregularidades, tampouco de demonstração de justa causa, ou ainda de vinculação a hipóteses restritas autorizadoras da quebra do vínculo. Possibilidade de descredenciamento, insista-se, ante a convicção em torno da inadequação dos serviços prestados pelo motorista parceiro ao público. Descredenciamento devidamente justificado no caso concreto. Existência de divergência de identidade entre a foto do perfil do autor cadastrada e a pessoa presente na checagem do motorista, indicando o compartilhamento da conta. Fato também reportado por passageiro. Conduta com potencial de pôr em risco a segurança dos usuários da plataforma. Abuso do desligamento não caracterizado. Sentença de improcedência confirmada. Apelo do autor desprovido.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 206/211 julgou improcedente demanda

condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório, ajuizada por motorista vinculado a aplicativo de transporte de passageiros (Uber) contra a respectiva gestora, motivada por desligamento alegadamente injustificado promovido pela ré; ponderou a MM^a Juíza, para tanto, não ser aplicável ao feito o Código de Defesa do Consumidor, considerando, quanto ao mais, legítima a resolução do contrato por iniciativa da ré, tendo em vista o descumprimento, pelo autor, dos termos e condições gerais de segurança da plataforma, em função da falta de coincidência entre a foto do motorista e a checagem dele no veículo, inclusive com relatos de usuários a esse respeito. Por força da inexistência de ilícito imputável à demandada, afastou também as pretensões de cunho indenizatório.

Apela o autor (fls. 214/239), insistindo na inexistência de justo motivo para o descredenciamento definitivo do aplicativo, destacando a falta de oportunidade de defesa e seu bom desempenho no aplicativo, com nota 4,91 e mais de mil viagens. Quanto à alegação de descumprimento dos termos e condições gerais do aplicativo, refuta o compartilhamento da conta, ressaltando ter a divergência ocorrido por erro sistêmico da plataforma ao não considerar sua mudança de aparência, argumentando pela unilateralidade da conduta da ré, com telas sistêmicas passíveis de adulteração, ressaltando ser comum a realização de reclamações pelos passageiros apenas para garantir uma devolução de valores da plataforma. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de procedência da demanda.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal, suscitando a apelada preliminar de inépcia das razões recursais (fls. 243/268); deixou o apelante, outrossim, de promover o recolhimento do preparo, por ser beneficiário da gratuidade processual.

É o relatório.

Afasta-se inicialmente a preliminar suscitada em contrarrazões, escorada na sugestão de inépcia do apelo, pois as razões recursais são vinculadas ao conteúdo da sentença atacada, mesmo havendo reiteração de posições a

partir da retomada de argumentos já despendidos nos autos, o que não é, por evidente, vedado às partes.

Superado esse aspecto, não prospera o inconformismo.

Reconhece-se ser necessária certa cautela no tocante à tese de que, em nome da autonomia da vontade, esteja empresa como a ré liberada para dispensar quem quer que seja, a seu talante, mesmo por exclusiva conveniência.

Não se discute que, por força da autonomia da vontade, não esteja a ré, em princípio, obrigada a contratar com qualquer pessoa que se candidate ao uso da plataforma, o que se traduz, por exemplo, na possibilidade de selecionar, segundo critérios próprios, os motoristas que irá admitir.

Diversa é a situação, outrossim, no que diz respeito àqueles com quem já estabelecido vínculo jurídico, em relação a quem não se reconhece, em nome da boa-fé, da proteção da confiança, da função social do contrato e da lealdade, o direito de a ré pura e simplesmente denunciar de inopino o ajuste e dispensar o motorista à míngua de qualquer justificativa.

A impossibilidade de dispensa arbitrária e imotivada, entretanto, não equivale a dizer que, em contrapartida, fique submetida a gestora da plataforma a critérios rígidos de desligamento, ou que necessite, para tanto, *demonstrar* em termos inequívocos a existência de justa causa.

Tem a ré, sem dúvida, o direito de fiscalizar e controlar a atividade de seus motoristas, bem como de eventualmente desligar aqueles que, por motivos concretos, repete inadequados para a prestação de serviços em seu nome, reconhecendo-se aqui certa margem de discricionariedade ditada pela preservação dos interesses e do nome da empresa (seja em termos de mera projeção de imagem perante o mercado, seja inclusive, no plano jurídico, em matéria de responsabilidade civil, por ser ela, ré, diretamente responsável perante os usuários por atos praticados pelos motoristas vinculados ao aplicativo).

Nesse sentido, tem a seu alcance a possibilidade de formar convencimento a respeito a partir de elementos informativos que repete confiáveis, sem sujeição, insista-se, a um procedimento formal rígido de apuração rigorosa da veracidade dos fatos (como se, por exemplo, da cabal confirmação da veracidade de relatos de passageiros dependesse a legitimação de qualquer medida em desfavor do

motorista).

E, no caso dos autos, não se pode, em absoluto, dizer injustificada ou desprovida de sustentação fática a iniciativa de descredenciamento havida por parte da ré.

Tomou ela por base, com efeito, a circunstância específica da existência de divergência de identidade entre a foto do perfil do autor cadastrada e a pessoa presente na checagem do motorista, indicando o compartilhamento da conta pelo autor, fato esse que teria sido reportado por um passageiro, conforme documentos de fls. 82/85.

Ora, nesse contexto, em face divergência de identidade imputada ao autor, sugestivos de criação de risco à segurança dos usuários da plataforma, não se pode dizer tenha sido a iniciativa desmotivada, desproporcional ou arbitrária, haja vista estar pautada em motivo concreto e que pode inclusive impactar na prestação de serviços em nome dela, ré.

Tampouco aproveita ao autor a invocação quanto ao suposto erro no sistema de reconhecimento, uma vez que as imagens mostram claramente tratar-se de pessoa diversa em algumas oportunidades, de modo que desnecessário qualquer aprofundamento probatório nesse sentido.

Desse modo, as circunstâncias já conhecidas, alusivas à identidade pessoal do motorista credenciado, na espécie dos autos, eram causa bastante para a formação de um juízo de inadequação em torno de sua permanência no atendimento ao público valendo-se do nome da ré.

Finalmente, não aproveita ao autor-apelante o aceno para com suposta ofensa à ampla defesa, aspecto igualmente inspirador de abordagem cautelosa.

Não se discute que a garantia constitucional do contraditório e da ampla defesa, como modernamente se entende, transcenda a esfera judicial ou administrativa, projetando-se mesmo para a esfera privada. Entretanto, não se pode falar, a esse título, na existência de uma forma rígida a observar, em termos de exercício dessa prerrogativa, além de ser necessário investigar sua relevância (ou o prejuízo decorrente de eventual falta) em função do processo de tomada de decisão respectivo.

Abstraída a forma, reconhece-se a necessidade de concessão de oportunidade de defesa, especialmente quando a possível infração a alguma regra interna seja causa de um procedimento decisório interno, que culmine com uma tomada de deliberação na qual a manifestação do "acusado" tenha de ser levada em conta, além de se basear a decisão em hipóteses estritas, objetivamente definidas. Por exemplo, uma punição a ser votada em assembleia de condomínio ou societária, ou a perspectiva de exclusão de membro de um sindicato ou associação.

Já no caso de plataformas como a ora ré, não existe propriamente esse procedimento investigatório, voltado à decisão de um órgão específico, com atribuição para tanto; a gestora se dedica a apurar determinado fato desabonador - e nesse sentido eventuais esclarecimentos do motorista podem ser úteis -, mas é ela própria, gestora, quem delibera a respeito. E, mais, dentro de um juízo de conveniência, não vinculado, havendo, como já dito, certa discricionariedade na deliberação quanto ao descredenciamento.

Nesse sentido, se os fatos forem suficientemente claros, ou se o motivo invocado for imediatamente passível de valoração, eventual falta de manifestação prévia não chegaria a ser causa de vício formal por si só, especialmente quando não houver prejuízo.

De rigor, por tudo, a confirmação da r. sentença de improcedência, em face desse desfecho majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais a cargo do autor, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade vigente.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA
Relator