



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428243

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066779-74.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CICERO ALVES BEZERRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA SEGURADORA RÉ NÃO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 33.968
APELAÇÃO N° : 1066779-74.2024.8.26.0002
COMARCA : SÃO PAULO - SANTO AMARO - 14ª VARA CÍVEL
APELANTE : CICERO ALVES BEZERRA
APELADA : UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.
JUIZ : FÁBIO HENRIQUE PRADO DE TOLEDO

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Plataforma digital de intermediação de serviço de transporte. Aplicativo “Uber”. Motorista demandante que alega ter sofrido repentina e injustificada desativação de sua conta pela ré. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste no pedido inicial. EXAME: Contrato de adesão entre entregadores de aplicativo e a Empresa ré. Cláusulas que devem ser interpretadas em favor do aderente, “ex vi” do artigo 423 do Código Civil. Ausência de justa causa para o bloqueio do autor, circunstância que impõe a reativação da conta no prazo de quarenta e oito (48) horas. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Dano moral indenizável configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor do cotidiano do demandante, que utiliza o perfil desativado como ferramenta para o exercício da atividade profissional. Indenização moral que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar deste julgamento, “ex vi” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, “ex vi” do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso relação contratual. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova segura e efetiva dos alegados lucros cessantes. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela ré, arbitrada a honorária devida ao Patrono do autor em doze por cento (12%) do valor da condenação, “ex vi” do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pelo apelante

contra a apelada, sob a alegação de que “... *começou a trabalhar com a ré e, em 05/03/2022, foi bloqueado pela ré, imotivadamente, sem que houvesse notificação, o que lhe teria gerado problemas financeiros, sendo que sua média diária de lucros é de R\$71,42, e mensal R\$500,00, totalizando R\$62.778,18. Com esses argumentos solicitou a título de antecipação dos efeitos da tutela, a sua readmissão no aplicativo. Requer ainda o pagamento de lucros cessantes no montante de R\$62.778,18 de 05/03/2022 até a data do ajuizamento da ação, bem como indenização pelos danos morais no importe de R\$10.000,00*”, conforme relatado na fl. 215.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *julgo improcedente o pedido contido na inicial. Por consequência, condeno a parte autora a pagar as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios da outra parte que, por não haver condenação, fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil. Considerando que a parte sucumbente é beneficiária da assistência judiciária, a efetiva cobrança das verbas de sucumbência ficará sujeita à condição suspensiva prevista no artigo 98, § 3º do CPC*” (“*sic*”, fl. 218).

Inconformado, apela o autor insistindo no pedido inicial (fls. 222/240).

Anotado o Recurso (fl. 241), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls.

245/284).

É o **relatório**, adotado o de fls. 215/216.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar ao menos em parte.

De início, ressalta-se que o contrato que vincula as partes é de adesão e suas cláusulas ambíguas ou contraditórias devem ser interpretadas em favor do aderente (artigo 423 do Código Civil).

Já se viu, o autor insiste na condenação da ré no pagamento de indenização por danos materiais e morais e em obrigação de fazer consistente na reativação do cadastro dele na plataforma de intermediação de transporte mantida pela demandada, argumentando, em síntese, que o aplicativo “*Uber*” é sua fonte de renda e que o descadastramento não foi precedido de notificação prévia ou justificativa, tendo ocorrido de forma automatizada.

A Empresa ré, por sua vez, argumenta que “... *foi desativado em decorrência do **excesso de cancelamentos** de pedidos ao qual já havia retirado, o que configura comportamento fraudulento,*

*tal fraude é chamada de “Fast-Track”. A “Fast-Track” configura-se quando um entregador parceiro apresenta **porcentagem maior ou igual a 5% de pedidos failed em relação aos pedidos completos**. Sendo assim, se a porcentagem ultrapassar de 5% é o ponto em que a fraude se cumpre” (“sic”, fl. 98).*

Ocorre que a taxa de cancelamento, que foi utilizada como fundamento da desativação, “*é o percentual de viagens que o motorista parceiro cancelou depois de ter analisado os detalhes e aceitado a solicitação*” (disponível em <https://www.uber.com/pt-BR/blog/como-funciona-taxa-aceitacao-cancelamento/>), sendo calculada pela divisão de viagens **canceladas** do motorista pelo número de viagens **aceitas**, **considerando as últimas cem (100) solicitações de viagem** que o motorista recebeu.

Os dados trazidos pela própria ré, no tocante à utilização da plataforma pelo autor no período de 13 a 28 de fevereiro de 2022, demonstram que o número de viagens **não completadas** no período indicado foi de três (3), de um total de oito (8) **aceitas** (fl. 99), resultando em uma taxa de cancelamento de 37,50%. Contudo, a taxa de cancelamento deveria considerar, na realidade, as **últimas cem (100) solicitações de viagem**, conforme previsto no “*site*” da própria ré, mas a demandada forneceu “*print*” apenas do referido período de dezesseis (16) dias. Assim, não se há falar em “*excesso de cancelamentos*” ou “*justo motivo*” para a desativação da conta do autor na plataforma.

No mais, a alegada “*aceitação de viagens sem*

a intenção de concluí-las” (fl. 104) não restou comprovada pela ré, ônus probatório que a ela competia, conforme previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Ora, se a demandada arvora-se no direito de excluir os cadastrados, deve arcar com o ônus de apresentar no mínimo as razões para tal medida, como a correta e verdadeira identificação dos motoristas que utilizam sua plataforma.

Assim, não havia mesmo justificativa para o cancelamento da conta do autor, dada a ausência de justificativa por parte da ré.

Quanto à pretensão de indenização por dano moral, tem-se como bem configurado o prejuízo moral indenizável no caso vertente. Ao que se infere dos autos, o autor sofreu evidente abalo, pela privação de sua conta na plataforma ré por tempo considerável, mais de três (3) anos, que é utilizada como um dos meios para o exercício de sua atividade profissional.

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, tem-se que a indenização moral comporta arbitramento em R\$ 5.000,00, quantia essa que se revela moderada para a reparação moral em questão, ante os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto, a duração da desativação da conta do autor na plataforma e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça. Demais, a indenização ora

arbitrada não avilta o sofrimento do autor nem implica enriquecimento sem causa e servirá ainda para desestimular a reiteração dessa conduta pela parte adversa, considerando também os inconvenientes naturais suportados pelo entregador e a necessidade de intervenção judicial.

Esse valor deve ser acrescido de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste julgamento, “*ex vi*” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”).

Cumprе consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”).

Bem por isso, a ré deve arcar sozinha com as custas e as despesas processuais, além da verba honorária devida ao Patrono do autor.

Por fim, no que tange aos alegados lucros cessantes, pelo período em que ficou impossibilitado de utilizar a

plataforma ré, o autor não trouxe aos autos prova com evidência quanto ao recebimento diário da quantia de R\$ 71,42 pelo serviço prestado. Assim, ausente prova do fato constitutivo do direito alegado, não se havia falar em indenização no tocante, “ex vi” do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1018732-92.2022.8.26.0405

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Serviços Profissionais*

Relator(a): *Celina Dietrich Trigueiros*

Comarca: *Osasco*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/04/2023*

Data de publicação: *28/04/2023*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c perdas e danos. Descredenciamento do autor da plataforma Ifood. Sentença de improcedência. Apelação manejada pelo autor. EXAME: distribuição do ônus probatório que deve obedecer às regras do artigo 373 do Código de Processo Civil. Ausência de hipossuficiência do autor quanto à prova. **Provas acostadas aos autos que demonstram o bloqueio do autor na plataforma, com esclarecimentos genéricos e sem a possibilidade de defesa prévia. Conduta da ré que se mostrou abusiva e violou a boa-fé contratual.** Requerida que comprovou suas alegações com "prints" de seu sistema interno. Telas do sistema que são provas produzidas unilateralmente, em língua estrangeira e que não guardam conexão com o autor. **Ônus probatório de que a ré não se desincumbiu. Inteligência do artigo 373, II do Código de Processo Civil. Danos morais configurados. O autor foi impedido de exercer sua atividade profissional e teve seu sustento prejudicado. Sofrimento que ultrapassa o mero dissabor.** Lucros cessantes pelo período em que o motorista ficou impedido de exercer sua atividade devidos. Inteligência do artigo 402 do Código Civil. Valor que deverá abranger o período em que o usuário ficou bloqueado e cuja base de cálculo deve levar em consideração os últimos 12 meses anteriores ao bloqueio, descontando-se os custos operacionais. Sentença reformada. Honorários advocatícios carreados à ré. RECURSO PROVIDO.*

1031558-14.2022.8.26.0224

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Serviços Profissionais*

Relator(a): *Antonio Nascimento*

Comarca: Guarulhos

Órgão julgador: 26ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 29/01/2024

Data de publicação: 29/01/2024

Ementa: APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C INDENIZAÇÃO – **DESCREDENCIAMENTO DO AUTOR DA PLATAFORMA "IFOOD"** – Bloqueio não antecedido de pleno e satisfatório contraditório e ampla defesa – **Acusações contra o autor, de descumprimento das normas expressas em termo e condições gerais estabelecidos pela ré, que não foram comprovadas – Inobservância do disposto no art. 373, II, do CPC - Reintegração determinada - DANOS MORAIS BEM EVIDENCIADOS – Arts. 186 e 927 do Cód. Civil – Aplicabilidade – Danos imateriais arbitrados em R\$ 5.000,00 – Quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Juros moratórios da citação, por se tratar de ilícito contratual (art. 405 do Cód. Civil) – LUCROS CESSANTES – Extrato bancário juntado pelo autor que comprova rendimentos mensais segundo narrativa inicial – Parte ré que, mesmo detentora da relação de pagamentos efetuados ao demandante, não juntou qualquer elemento capaz de derruir a pretensão do requerente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

1007986-79.2021.8.26.0348

Classe/Assunto: Apelação Cível / Serviços Profissionais

Relator(a): Antonio Nascimento

Comarca: Mauá

Órgão julgador: 26ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 06/02/2023

Data de publicação: 06/02/2023

Ementa: APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C INDENIZAÇÃO – **DESCREDENCIAMENTO DO AUTOR DA PLATAFORMA "UBER"** – Bloqueio não antecedido de contraditório e ampla defesa – **Acusações contra o autor, de descumprimento das normas expressas em termo e condições gerais estabelecidos pela ré, que não foram comprovadas – Inobservância do disposto no art. 373, II, do CPC - Reintegração determinada, sob pena de multa diária - DANOS MORAIS BEM EVIDENCIADOS – Arts. 186 e 927 do Cód. Civil – Aplicabilidade – Danos imateriais arbitrados em R\$ 7.000,00 – Quantia que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Juros moratórios da citação, por se tratar de ilícito contratual (art. 405 do Cód. Civil) – Sentença mantida – Honorários de sucumbência majorados para 12% sobre a condenação (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO DESPROVIDO.**

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, para julgar-se parcialmente procedente a Ação e condenar a ré a reativar a conta do autor na plataforma no prazo de quarenta e oito (48) horas, e também a pagar para o autor indenização moral de R\$ 5.000,00,

com correção monetária contada deste julgamento mais juros de mora a contar da citação, arcando ainda com a integralidade das verbas sucumbenciais, arbitrada a honorária devida ao Patrono do autor em doze por cento (12%) do valor da condenação, “*ex vi*” do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao
Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora