



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065646-37.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FERNANDO VINICIUS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1065646-37.2024.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto

Apelante: Fernando Vinicius Silva

Apelado: Uber do Brasil Tecnologia Ltda

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50359)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Obrigação de fazer – Indenização – Bloqueio dos quadros de motorista parceiro do aplicativo UBER – Liberdade de contratação – Possibilidade de seleção e manutenção de cadastro conforme critérios próprios e em atenção aos valores da empresa – Exegese do art. 421 do Código Civil – Critérios e valores apresentados de forma pública ao mercado – Demonstrada causa para o bloqueio – Manipulação de viagens - Infringência aos termos da oferta pública, em especial ao Código de Conduta – Aplicação do princípio da boa-fé objetiva – Previsão de possibilidade de desativação da plataforma, de forma imediata, sem aviso prévio – Exercício regular de direito – Ausente obrigação de restabelecimento do cadastro – Conduta ilícita da apelada UBER não demonstrada – Falta de pressuposto para a indenização – Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por FERNANDO VINICIUS SILVA (fls. 221/230) contra a sentença de fls. 214/218, proferida pelo MM. Juízo da 11ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto, Dr. Heber Mendes Batista, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos materiais e morais movida em face de UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, condenando o autor ao pagamento dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária concedida ao autor.

Alega o apelante que não violou os termos de conduta da apelada, pois não alterou qualquer rota de forma proposital, bem como não há prova de reclamações dos usuários, pelo contrário, comprovou nos autos que não há reclamação e sua avaliação é excelente. Entende que somente teria alterado as rotas em novembro de 2024, na cidade de Ribeirão Preto, devido a fortes tempestades e obras na cidade. Sustenta que a autonomia privada não é absoluta, pois a ré não pode simplesmente lhe descredenciar sem justificativa plausível, de forma unilateral, sem o contraditório e ampla defesa. Defende a indenização por dano moral diante do abuso do direito por parte da ré e dos danos psicológicos que sofreu. Postula o provimento do recurso, com a reforma da sentença.

Contrarrazões apresentada (fls. 234/252).

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há arguição de intempestividade.

O apelante é beneficiário da gratuidade de justiça (fl. 72), motivo pelo qual é dispensado de preparo.

Presentes os pressupostos, conheço o recurso, mas lhe nego provimento.

Nos termos do art. 421 do Código Civil: “*A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato*”. E, conforme complementa o art. 422 do Código Civil: “*Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé*”.

A apelada UBER, por meio da tecnologia, conecta pessoas a prestadores de serviço de transporte, denominados motoristas parceiros. Para tanto, exige uma série de condições e requisitos para efetivo cadastro, o que apresenta e oferta ao mercado de forma pública.

Evidentemente, a apelada UBER tem liberdade de selecionar os seus parceiros de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos valores da empresa, visando a excelência de seus serviços, a fim de proporcionar qualidade e segurança aos usuários.

Nesse contexto, a participação de processo de capacitação, seguida da inscrição como motorista parceiro, não implica em direito líquido e certo à manutenção do cadastro.

Há liberdade da apelada UBER para escolher quais serão os motoristas parceiros e até quando serão mantidos na plataforma. No entanto, para que se reconheça legítimo esse exercício, nos limites da boa-fé objetiva, as formalidades que a própria apelada UBER oferta de forma pública ao mercado devem ser cumpridas.

Pois bem.

O apelante participou do processo de capacitação e de inscrição aos quadros de motorista parceiro do aplicativo mantido pela apelada.

É incontroverso o bloqueio do cadastro do apelante à plataforma.

Em contestação, a apelante UBER afirmou que o bloqueio foi justificado por descumprimento das políticas e termos do aplicado, por manipulação de viagens, excesso que configura o mau uso da plataforma (fls. 136), reunindo registros lançados no seu sistema digital, demonstrando o motorista alterava os itinerários de modo a “aumentar o tempo e/ou distância da viagem”.

Em regra, considerada a realidade dos tempos, com o armazenamento de dados não apenas de modo físico, mas em predominância na forma eletrônica, este Relator não desconsidera a validade dos registros digitais.

Oportunizada a manifestação a respeito da contestação, o apelante não trouxe documento que pudesse desconstituir que os dados certificados sobre as viagens oferecidas, aceitas e completadas, conforme era ônus.

Às fls. 160/181, foram reunidos os Termos Gerais dos Serviços de Tecnologia, contrato firmado entre as partes.

Às fls. 182/197, foi reunido o “Código da Comunidade Uber”.

O instrumento esclarece o que considera “Cliente”: Motorista Parceiro ou Empresa e os Motoristas da Empresa (fls. 160 – item 1.1) e “Usuário”: pessoa física ou jurídica cadastrada para usar a plataforma, a fim de obter serviço de transporte providos por Clientes (fls. 161 – item 1.9).

Nesse contexto, não há dúvida no contrato, havendo opção de cancelamento para o Usuário, e não para o Cliente (fls. 172/173 – item 4.10).

Aliás, os Termos e Condições de Uso, com o qual o autor anuiu ao se cadastrar na plataforma, dispunha no item 12.2 que “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.” (fls. 179, g.n.).

Somado a isso, o Código da Comunidade Uber, ainda, estabelece que:

“Além de ser crime, fraudes prejudicam a confiança na comunidade e afetam toda a sociedade. É proibido falsificar informações ou assumir a identidade de outra pessoa, por

exemplo, durante o cadastro ou uma verificação de segurança. É importante apresentar informações corretas ao relatar incidentes, criar e acessar suas contas da Uber, contestar cobranças e taxas, bem como solicitar créditos. Solicite apenas valores e reembolsos a que você tem direito e use corretamente as ofertas e promoções. Não conclua transações inválidas propositalmente.

Alguns exemplos de atividades fraudulentas: enviar documentos falsos; aumentar de propósito o tempo ou a distância de uma viagem ou entrega; aceitar solicitações de viagem ou entrega sem intenção de concluí-las, inclusive provocar o cancelamento pelos usuários do app da Uber; (...)” (fls. 192, g.n.).

O apelante realizou quatro viagens nas quais não seguiu a rota correta, acarretando um preço maior do que estimado diante do aumento da rota esperada (fls. 137/141).

Logo, a apelada não descumpriu a oferta pública que fez para a adesão e manutenção à plataforma disponibilizada para a prestação do serviço de motorista, mas exerceu regular direito seu.

No caso, o contrato deve fazer lei entre as partes, o que torna legítimo o bloqueio de acesso à plataforma, razão da improcedência do pedido de obrigação de fazer.

Além disso, ausente ato ilícito por parte da apelada ou abuso de direito (art. 187 do Código Civil), falta pressuposto para a indenização pretendida.

Sem reparos à sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação à prescrição do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator