



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000449073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003994-64.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA, é apelado ROBERTO LUCAS DE SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. 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, 8 de maio de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003994-64.2024.8.26.0006

Apelante: Uber do Brasil Tecnologia Ltda.

Apelado: Roberto Lucas de Souza Silva

Comarca: São Paulo - 2ª Vara Cível do Foro Regional VI – Penha de França

Juiz (a) de 1º Grau: Sinval Ribeiro de Souza

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

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 32108

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TRANSPORTE DE COISAS – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Preliminares de nulidade da sentença e ilegitimidade passiva, rejeitadas – Contratação do serviço Uber Flash para transporte de um televisor de 75 polegadas e cinquenta pares de calçados – Alegação de que o motorista encerrou a corrida sem entregar os produtos – Documentos que demonstram que a corrida foi cancelada pelo autor antes do início do trajeto – Ausência de prova do embarque dos volumosos bens no veículo – Existência/propriedade dos bens e respectivos valores não demonstrados – Prejuízo material que deve ser comprovado de forma exata, não podendo ser hipotético ou presumido (CC, art. 944 e NCP, art. 373, I) – Obrigação de comprovação do dano que não é elidida pela incidência do CDC – Indenizações por danos materiais e morais indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Sentença substituída – **Recurso provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 23/09/2024 (fls. 165/167), e decisão de rejeição dos declaratórios (fls. 184), de relatório adotado, que julgou procedente a ação para de condenar a ré “ao pagamento da quantia de R\$ 10.418,93, referente aos danos materiais, corrigida desde a propositura da ação e acrescida de juros de mora da citação. Condene a requerida, ainda, ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, corrigida e acrescida de juros de mora a partir desta sentença. Em consequência, resolvo o presente feito, com conhecimento de mérito, forte no artigo

487, inciso I, do C.P.C. Sucumbente a parte requerida resta condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do Patrono da parte autora os quais arbitro em 20% sobre o valor total da condenação”.

Apelo da ré (fls. 187/212) arguindo, preliminarmente, nulidade da sentença decorrente da rejeição dos embargos de declaração sem análise adequada dos argumentos expostos, e ilegitimidade passiva, pois apenas prestou serviço de aproximação entre o autor e o motorista/entregador, o qual é autônomo e sem vínculo, não se enquadrando na figura de fornecedora; e, no mérito, alegando, em síntese, que restou demonstrado que o próprio autor foi quem cancelou a corrida antes da chegada do motorista ao local de entrega, tanto que o apelado sequer foi cobrado, inexistindo prova de falha na prestação dos serviços, sendo certo que o boletim de ocorrência apresenta relato unilateral, não gerando presunção de veracidade dos fatos; que não há prova sobre os objetos supostamente subtraídos pelo entregador; que nos termos de uso há informação no sentido de que a Uber não é responsável pelos objetos transportados; que o motorista sinalizou que não retirou os bens; que em contato com o suporte, o autor não informou sobre o aparelho de televisão; que o PIN não foi informado, demonstrando que os itens não foram retirados; que não foi contratado seguro pelo autor; que deve ser reconhecida, ao menos, culpa concorrente, pois o requerente enviou itens de alto valor, o que é vedado pelos termos de uso, informação que é exibida a cada solicitação; que não faz sentido o envio de item enorme em carro pequeno; e, que não há dano moral indenizável. Pede provimento para modificação da sentença, e alternativamente a redução dos valores da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios, e fixação do termo inicial dos juros de mora na data da sentença.

Contrarrazões às fls. 215/236 (reapresentadas às fls. 237/258).

É o relatório.

Em observância ao princípio da preclusão consumativa, apenas as primeiras contrarrazões apresentadas pelo autor serão consideradas no

juízo.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 14/02/2025, é tempestiva e preparada (fls. 213/214).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a ré atuando como aplicativo de transporte é responsável pela intermediação entre passageiros e motoristas cadastrados em sua plataforma, respondendo conjuntamente com os motoristas por eventual falha na prestação do serviço perante os consumidores, e até por ato ilícito no âmbito do transporte, do qual a apelante auferiu lucro.

Ademais, a despeito da alegação de que os motoristas/entregadores são independentes e sem vínculo, é certo que a apelante integra a cadeia de fornecimento do serviço, devendo responder solidariamente, nos termos dos art. 7º, parágrafo único, e art. 25, §1º, ambos do CDC.

Nesse sentido:

Apelação. Ação de reparação de danos materiais e morais. Prestação de serviços. Golpe do delivery. A alegação do apelante de que atua como mero intermediador não afasta eventual responsabilidade pelos eventos narrados pela autora. Débito de valor superior ao da compra. Falha do apelante (aplicativo de compras) na prestação de serviços caracterizada. Ressarcimento do valor indevidamente debitado. Cabimento. Danos morais. Inocorrência. Mero aborrecimento. Sucumbência recíproca. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1007096-46.2022.8.26.0562; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/07/2023; Data de Registro: 13/07/2023)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, FUNDADA EM PREJUÍZO CAUSADO PELO "GOLPE DO DELIVERY". MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA QUE CONDENOU A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL, NO VALOR DE R\$ 2.003,98. LEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ, TENDO EM VISTA QUE ATUA COMO INTERMEDIADORA ENTRE OS USUÁRIOS DO APLICATIVO “UBER EATS” RESTAURANTES E ENTREGADORES, OU SEJA, INTEGRA A CADEIA DE CONSUMO, E QUE O ALEGADO GOLPE FOI PRATICADO POR "MOTOBOY" CADASTRADO NA SUA PLATAFORMA. CONSTATAÇÃO DE QUE OS FATOS NARRADOS E OS DOCUMENTOS JUNTADOS NOS AUTOS CORROBORAM A ALEGAÇÃO DA AUTORA DE QUE SOFREU GOLPE DE ENTREGADOR AO REALIZAR O PAGAMENTO DE REFEIÇÃO ADQUIRIDA POR MEIO DO APLICATIVO. DESCABIMENTO DA ALEGAÇÃO DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO, NOS TERMOS DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC, UMA VEZ QUE O USO DA PLATAFORMA FOI ESSENCIAL PARA A CONCRETIZAÇÃO DO GOLPE AO POSSIBILITAR O ACESSO DO FRAUDADOR AOS DADOS PESSOAIS DA AUTORA, QUE NÃO TEVE MOTIVO PARA DESCONFIAR DA COBRANÇA REALIZADA PELO ENTREGADOR QUE COMPARECEU À SUA RESIDÊNCIA COM O PEDIDO EXATO, POIS SOMENTE SEGUIU AS ORIENTAÇÕES DAS MENSAGENS RECEBIDAS NO APLICATIVO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, NOS TERMOS DO ART. 14, "CAPUT", DO CDC, INDEPENDENTEMENTE DA

AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO ENTRE A EMPRESA E O ENTREGADOR. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DO ADVOGADO DA AUTORA PARA 20% DO VALOR ATUALIZADO DA CAUSA, NOS TERMOS DO ART. 85, § 11, DO CPC. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1025323-15.2021.8.26.0564; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2022; Data de Registro: 01/08/2022)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. GOLPE DO DELIVERY. (...) RESPONSABILIDADE CIVIL. Rappi. Empresa de tecnologia que atua por meio de site ou de aplicativo, conectando usuários que desejam gerar renda por meio de entregas com usuários que necessitam do serviço de compra e de entrega. Responsabilidade pelo serviço prestado quanto à gestão do aplicativo e à forma de pagamento. Ao intermediar vendas pela internet, com promessa de entrega rápida e segura, a Rappi age em parceria com entregadores autônomos, incrementando sua atividade. Diante disso, não se pode admitir que transfira o risco de sua atividade ao consumidor, que fez uso de seus serviços ao escolher a Rappi como intermediadora, e não o motoboy que foi por ela credenciado. A prestadora de serviço responde pelos atos praticados pelos entregadores, independentemente de vínculo empregatício, devendo ela suportar os danos materiais disto emergentes.” (TJSP; Apelação Cível 1020499-53.2021.8.26.0001; Relator (a): Hélio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito

Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

E os embargos de declaração opostos pela ré/apelante não foram rejeitados de forma genérica, já que o juízo de origem fundamentou a decisão na inexistência de qualquer vício passível de suprimimento via declaratórios. E, de fato, a sentença está devidamente fundamentada, com exposição das razões pelas quais a pretensão deduzida pelo apelado foi parcialmente acolhida, inexistindo afronta à CF, art. 93, IX e NCPC, art. 489.

No mérito, a sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: (...) *É incontroversa nos autos a contratação dos serviços junto à requerida. É cediço que o contrato firmado se submete ao Código de Defesa do Consumidor. Assim, deve incidir o artigo 6º, inciso VIII, que inverte o ônus da prova em desfavor do fornecedor. Nesse sentido, a empresa requerida não provou quaisquer fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da parte autora. Inclusive no que se refere ao cancelamento que teria sido realizado pelo usuário. Assim, ausente prova em contrário, prevalece o argumento da parte autora. Nesse sentido, cite-se julgado recente desta Corte: (...) No mais, a parte autora teve sua expectativa frustrada ante a falha na prestação do serviço, cuja consequência gerou o que se denomina atualmente como desvio produtivo. Nesse sentido é inegável a ocorrência dos danos morais, haja vista o ato negligente e injustificado do agente causador do dano, que não cumpriu com o avençado e nem reembolsou o autor do valor da mercadoria desviada. A valoração do dano moral deve ser motivada pelo princípio da razoabilidade, e observadas a gravidade e a repercussão do dano, bem como a intensidade e os efeitos do sofrimento. E tem por finalidade caráter didático-pedagógico, com o objetivo de desestimular a conduta lesiva. Assim sendo, fixo a reparação, não no valor postulado, que se mostra excessivo, mas em cinco mil reais, suficientes a reparar o abalo sofrido, além de sancionar e prevenir a repetição de atos como este (...).*

Como relatado na sentença, o autor, ora apelado, alega que “no dia 13/03/2024 acessou o aplicativo da requerida e solicitou o envio de objetos na modalidade “Uber Flash”, para entrega de 50 pares de tênis infantis e uma

Smart TV da marca Samsung. Informa que foi designado o motorista João, com o veículo Fiat Palio, placa DWG1D41. Entretanto, após a retirada dos produtos para entrega, o motorista cancelou a corrida, ficando com a mercadoria embarcada. Relata que buscou contato com a requerida, porém, não teve sucesso em resolver a situação. Postula, assim, a procedência da ação para condenar as requerida ao pagamento do valor referente à mercadoria não entregue, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor sugerido de R\$ 20.000,00”.

Juntou o apelado link de áudio¹, *prints* de telas do aplicativo da ré, fotografia, além de boletim de ocorrência (fls. 03, 28/44 e 158).

No caso, por se tratar de relação de consumo, compete à ré demonstrar e provar a adequada prestação dos serviços; inteligência do CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II.

Em sede de contestação, a apelante “*sustenta ausência de falha na prestação de serviço, pois foi o próprio autor quem cancelou a viagem. Impugna o boletim de ocorrência apresentado. Que adotou todas as medidas necessárias e prestou todo o suporte necessário ao autor. Informa que após a coleta do produto, o contato deve ser realizado entre o solicitante e o motorista, razão pela qual não possui qualquer responsabilidade. Que o interessado pode contratar uma proteção adicional. Afirma que o usuário não ativou o PIN para a entrega, correndo risco de que a mercadoria seja entregue a terceiro*”.

Apresentou a recorrente *prints* sistêmicos, “Código da Comunidade Uber”, “Termos Gerais de Uso” e informações sobre o serviço Uber Flash (fls. 70/72, 74/81 e 113/150).

Como é de experiência comum (NCPC, art. 375), serviços de transporte por aplicativo são contratados via plataforma eletrônica, de modo que em relação ao valor probante de informações sistêmicas, estabelece o NCPC, art. 439: “*A utilização de documentos eletrônicos no processo convencional dependerá de sua conversão à forma impressa e da verificação de sua autenticidade, na forma da lei*”;

¹ https://drive.google.com/drive/folders/1pTYF_qWNEtxIjrsBK49y7pZe9RZSaMZq?usp=drive_link

e, o art. 441 dispõe que: *“Serão admitidos documentos eletrônicos produzidos e conservados com a observância da legislação específica”*.

E o art. 425 da lei processual preceitua que *“Fazem a mesma prova que os originais: (...) V - os extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem”*.

A despeito de serem as informações sistêmicas produzidas de forma unilateral, podem ser admitidas, desde que aliadas a elementos de prova a indicar regularidade, como no caso dos autos em que associadas às condutas das partes e dinâmica dos fatos.

Como esclarecido pela ré, o serviço Uber Flash consiste em *“facilitador da comunicação, que permite a solicitação de entrega de produtos pelos motoristas cadastrados”*, por meio do qual o *“usuário solicita a viagem inserindo o ponto de retirada e de entrega do item pessoal que deseja enviar”*.

Dito isso, diante do quadro apresentado e considerando a verossimilhança das alegações, em que pese o respeitável entendimento diverso do juízo de origem, não é o caso de se atribuir responsabilidade à ré em razão dos fatos alegados nos autos; constata-se que não houve falha na prestação de serviços de transporte de coisas.

Isso porque o *print* de tela apresentado pelo autor demonstra que a corrida sequer foi iniciada, pois consta como “Cancelada”, o que é confirmado pela tela sistêmica de fls. 192 que informa: “O usuário cancelou”, “Preço \$ 0,00” e “Duração 0m:0s”; e, a corroborar é a constatação de que os endereços de origem e destino são os mesmos, Rua Florêncio de Abreu, 418, Sé, além de ter havido, no mesmo dia, estorno do valor cobrado quando da solicitação da viagem (fls. 28 e 158).

E a fotografia de fls. 29 apenas comprova que o motorista esteve no local, mas não demonstra que houve o efetivo embarque das volumosas mercadorias no veículo (de pequeno porte) e início do trajeto. O boletim de ocorrência de fls. 43/44 não infirma a conclusão retro, pois se trata de versão

unilateral dos fatos.

Afora isso, não há qualquer documento que comprove a propriedade/existência dos bens supostamente subtraídos e seus exatos valores; o alegado dano material deveria ter sido comprovado mediante juntada de notas fiscais, recibos ou outro tipo de documental, estando a questão limitada a mera alegação articulada na exordial.

O prejuízo material, como referido, deve ser comprovado de forma exata, já que a indenização se mede pela extensão do dano (CC, art. 944), o qual não pode ser hipotético ou presumido, lembrada ainda a regra do ônus da prova inserta no NCPC, art. 373, I, regra essa que não é elidida pela incidência do CDC.

Nessa conformidade, leciona Caio Mário da Silva Pereira: *“Como elemento essencial da responsabilidade civil, Henri Lalou, em termos concisos e incisivos, proclama que não há responsabilidade civil onde não existe prejuízo: “Pas de préjudice, pas de responsabilité civile”. Ou, como dizem Ruggiero e Maroi, “a obrigação não nasce se falta o dano” (...) A doutrina entende que o dano, como elemento da responsabilidade civil, há de ser atual e certo”* (Responsabilidade Civil, Ed. Forense, 13ª Ed., 2022).

Desse modo, desincumbiu-se a ré do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e CPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de indenização por danos materiais e morais.

Nessa quadra, o recurso é provido e a sentença segue substituída para improcedência da ação, arcando a parte ativa com os consectários sucumbenciais e honorários advocatícios em montante correspondente a 10% do valor atualizado da causa, observada justiça gratuita e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas 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, **dou provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)