

APELAÇÃO Nº 0846980-64.2024.8.19.0021

APELANTE: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

APELADA: DÉBORA REIS DA ROSA DA RESSURREIÇÃO

RELATOR: DES. AGOSTINHO TEIXEIRA

DECISÃO

DÉBORA REIS DA ROSA DA RESSURREIÇÃO ajuizou ação indenizatória contra **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.** Diz que solicitou, através da plataforma da ré, transporte para a sua sogra, cuja viagem totalizou R\$ 38,22. Acresce que pagou o valor por meio de Pix. Narra que foi notificada, por aplicativo, sobre a existência de dívida referente à corrida. Acresce que possui o comprovante de quitação. Salaria que contestou a cobrança, sem surtir efeito. Pede a restituição em dobro da quantia desembolsada e reparação moral.

Na contestação a ré suscita preliminar de perda de interesse de agir, pois o crédito foi estornado para a conta da autora. No mérito, alega que o motorista informou a ausência de pagamento. Destaca que não possui responsabilidade por valores transferidos diretamente ao condutor.

A sentença julgou improcedente o pedido de devolução em dobro e fixou indenização de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por danos morais.

Apela a ré reeditando suas alegações. Subsidiariamente, pretende a redução da verba indenizatória.

Em contrarrazões, a apelada argui preliminar de inadmissibilidade do apelo, por ausência de impugnação específica dos fundamentos do *decisum*. Quanto ao mérito, prestigia o julgado.

É o relatório.

Como é de fácil constatação, as razões recursais indicam claramente o inconformismo do apelante com o resultado do julgamento. Extrai-se da irresignação os fundamentos para a reforma pretendida, inexistindo violação ao artigo 1.010, III, do CPC.

Rejeito, desse modo, a preliminar de inadmissibilidade.

No mérito, a ré integra a cadeia de consumo, pois auferir lucro com intermediação de transporte particular de passageiros. Portanto, tem responsabilidade objetiva e solidária em caso de dano, nos termos do artigo 7º, parágrafo único do Código de Processo Civil.

A apelada insiste que não permite a realização de Pix fora de sua plataforma.

Por outro lado, reconhece a possibilidade de pagamentos realizados diretamente aos motoristas, em dinheiro.

Insta mencionar que o artigo 2º, §4º da Medida Provisória nº 1.288/2025 equipara o pagamento por Pix à vista ao realizado em espécie. Ademais, é comum a prática de os condutores receberem valores por meio eletrônico.

Desse modo, a possibilidade do repasse de valor ao motorista atrai a responsabilidade da ré por eventuais erros ou fraudes na operação, pois configura fortuito interno. Confira-se precedente deste Tribunal, em caso análogo:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TRANSPORTE VIA APLICATIVO. PAGAMENTO REALIZADO POR PIX AO MOTORISTA. COBRANÇA POSTERIOR INDEVIDA E BLOQUEIO DE ACESSO AO APLICATIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela Autora contra sentença que julgou improcedentes seus pedidos em face de aplicativo de transporte. A autora contratou corrida pelo aplicativo, selecionando a modalidade para pagamento em "dinheiro" e quitando o valor de R\$ 60,00 via PIX diretamente ao motorista. Apesar disso, recebeu notificação de inadimplemento e teve seu acesso ao aplicativo bloqueado. Pediu a declaração de inexistência do débito, o restabelecimento do acesso e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se o pagamento realizado por PIX ao motorista, na modalidade "cash", é válido e suficiente para afastar a cobrança; (ii) estabelecer se a cobrança indevida e o bloqueio do acesso ao aplicativo configuram falha na prestação do serviço a ensejar indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A plataforma ré tem legitimidade passiva, pois administra o sistema, controla os pagamentos e é responsável pelo bloqueio ou liberação do acesso do usuário.

Restou comprovado nos autos que a autora realizou a corrida e pagou via PIX ao motorista cadastrado, na forma prevista para a modalidade "dinheiro", sendo comum a prática de motoristas receberem o valor por meio eletrônico.

O motorista agiu de má-fé ao não registrar o pagamento, e a ré foi negligente ao não sanar o erro, bloqueando o acesso da autora mesmo após a comprovação documental. A cobrança indevida e o impedimento de utilização do serviço extrapolam mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável.

A indenização deve observar proporcionalidade, razoabilidade e caráter pedagógico, sendo fixada em R\$ 2.000,00.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

(0802585-23.2024.8.19.0203 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDA FERNANDES COELHO ARRABIDA PAES - Julgamento: 29/09/2025 - NONA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO)

A consumidora comprovou que realizou Pix referente à corrida, conforme os documentos de índices 142393122 a 142393124. Após, foi noticiada sobre a pendência de pagamento, através do aplicativo, que foi utilizado para a impugnação do débito (índice 142393125 a 142393127).

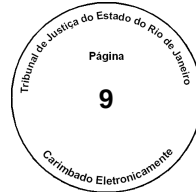
Quanto aos danos morais, após reclamações realizadas no aplicativo, a autora foi obrigada a quitar o débito cobrado indevidamente, em razão da interrupção na prestação do serviço. A ré estornou o crédito somente depois de ajuizada a ação originária (índice 183779253).

Entendo que a situação se ajusta com perfeição à teoria do desvio produtivo. Sempre que o cidadão é obrigado a desperdiçar tempo da vida para resolver problemas de consumo que não deveriam existir, há lesão extrapatrimonial a ser reparada.

Nesse sentido, a indenização, arbitrada no primeiro grau em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atendeu ao critério de proporcionalidade, preconizado pela Súmula 343 desta Corte.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Quinta Câmara de Direito Privado



Ante o exposto, **nego provimento ao recurso**, monocraticamente, com aplicação do artigo 932, IV, “a” do CPC. Em cumprimento ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, majoro os honorários em 5%.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador AGOSTINHO TEIXEIRA
RELATOR

