Apelação Cível nº: 0897866-64.2023.8.19.0001

Apelante: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

Apelado: CLAUDIO SILVEIRA TOVAR

Juiz (a) Prolator (a): Dr. (a) RICARDO CYFER

Relator: Desembargador FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. USUÁRIO DE APLICATIVO DE TRANSPORTE (UBER). SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DANOS MORAIS FIXADOS EM R$ 5.000,00. RECURSO DA RÉ. APLICAÇÃO DO CDC. PASSAGEIRO DO SERVIÇO PRESTADO. PRECEDENTES. QUESTÃO DEVOLVIDA A ESTA EGRÉGIA CORTE DE JUSTIÇA QUE SE LIMITA AOS DANOS MORAIS. LIMITES DA DEMANDA. DUAS CAUSAS DE PEDIR. BLOQUEIO DA CONTA DE USUÁRIO E VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO E DEVIDO PROCESSO. MOTORISTA CADASTRADO NO APLICATIVO RELATOU CONDUTA GRAVÍSSIMA DO USUÁRIO/AUTOR. DEVER DA RÉ/APELANTE EM ADOTAR MEDIDAS DE SEGURANÇA DOS MOTORISTAS E USUÁRIOS. POSSIBILIDADE DE EFETUAR O IMEDIATO BLOQUEIO. CONDUTA LÍCITA. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO E DO DEVIDO PROCESSO NA ÓRBITA CIVIL. ACERVO PROBATÓRIO INDICA DIVERSAS TENTATIVAS DO CONSUMIDOR EM BUSCA DE ESCLARECIMENTOS. FATOS IMPUTADOS QUE SOMENTE FORAM REVELADOS NO OFERECIMENTO DA CONTESTAÇÃO. VIOLAÇÃO DO ARTIGO 6°, III, DO CDC. INCIDÊNCIA DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD). INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 5°, C/C 12, § 2° DA REFERIDA NORMA. USUÁRIO IMPOSSIBILITADO DE CONTESTAR E RETIFICAR INFORMAÇÕES ACERCA DOS DADOS. EFICÁCIA DIAGONAL DOS DIREITOS FUNDAMENT VIOLAÇÃO AO ARTIGO 25 DO LGPD. FALHA NA PRESTA

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO:33441 Assinado em: 08/05/2025 12:03:21
Local: GAB. DES. FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO

DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VIOLAÇÃO AO DIREITO DA PERSONALIDADE. *QUANTUM*. VALOR ARBITRADO QUE SE REVELA IRRISÓRIO. MANUTENÇÃO. OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA *NON REFORMATIO IN PEJUS*. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0897866-64.2023.8.19.0001, em que é apelante UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. e apelado CLAUDIO SILVEIRA TOVAR.

ACORDAM os Desembargadores da Décima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por UNANIMIDADE, em **CONHECER** do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. sentença proferida pelo r. Juízo da 10ª Vara Cível da Comarca da Capital (índex 141864603), abaixo transcrito, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 92, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

"Trata-se de AC AO DE OBRIGAC AO DE FAZER C/C INDENIZAC AO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS, COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA ajuizada por CLAUDIO SILVEIRA TOVAR em face de UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA., por meio da qual o autor postula o desbloqueio como usuário do acesso à plataforma, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor não inferior a R$ 5.000,00, além de apresentar pedido de desculpas formal pelos transtornos causados.
Para tanto, afirma ser médico pneumologista e que utiliza os serviços do réu diariamente para se locomover entre sua residência e locais onde trab consultório, Hospital Copa Star e domicílio de pacientes. Aduz que sua

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

de avaliação é elevada, 4,94 no mês de março, caracterizando-se como usuário-modelo, ressaltando que utiliza o serviço 23 vezes ao mês.

Afirma que, a partir de maio/23, não conseguiu mais utilizar o aplicativo Uber para solicitar carros de transporte e que, após questionar a plataforma, foi informado de que sua conta havia sido bloqueada por "condutas irregulares que infringem o Termo de Uso do Aplicativo".

Enviou, então, mensagens e e-mails à Ré, a fim de entender o motivo do bloqueio, não obtendo resposta. Encaminhou notificação extrajudicial à empresa, que não se manifestou.

Alega que precisou passar pelo desconforto de pedir a outras pessoas para chamar veículos para o seu transporte, serviço imprescindível para a sua profissão, fato que causou diversos transtornos e o desvio produtivo, cuja reparação ora requer.

Decisão às fls. 71045024 indeferindo o pedido de tutela provisória de urgência, até o esclarecimento acerca do motivo da suspensão, sendo interpostos embargos de declaração às fls. 71703755.

Contestação às fls. 74431779, alegando preliminarmente a empresa ré a perda do objeto da demanda, uma vez que o autor se encontra ativo novamente na plataforma. Informa que a parte autora não apresentou procuração válida e que há uma tese fixada em Incidente de Uniformização de Jurisprudência das Turmas Recursas do Rio de Janeiro de que as empresas podem desligar motoristas por justo motivo ou por resilição unilateral. Afirma ser uma facilitadora do transporte privado, simplificando a comunicação entre motorista e os usuários, e que todos que efetuam o download aceitam os Termos e Condições previstos em contrato. No mérito, argui que não há comprovação de que a Uber agiu de maneira ilícita, e que, ao contrário do alegado na inicial, o autor não foi excluído da plataforma, apenas bloqueado temporariamente para que as validações de segurança fossem realizadas, após o relato grave de um motorista, conforme previsão dos Termos Gerais. O motorista teria relatado supostas práticas sexuais do autor dentro do veículo com um convidado no decorrer da viagem. No entanto, ao término da investigação, a conta do autor foi reativada, ressaltando que o bloqueio ocorreu após tentativa frustrada de conta

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

autor durante a fase de investigação, manifestando-se pela improcedência dos pedidos.

Decisão às fls. 76994755 deixando de acolher os embargos declaratórios.

Réplica às fls. 77407758, onde o Autor nega ter praticado quaisquer atos de conotação sexual, aduzindo que de fato estava acompanhado de seu namorado, e que, por conta disso, acredita ter incomodado o motorista, que assim procedeu ao relato de forma inverídica, acreditando ter sido vítima de homofobia.

Decisão senadora às fls. 113947797 deferindo a retificação do CNPJ, acolhendo a preliminar de perda do objeto em relação ao pedido de reativação da conta e fixando como ponto controvertido (i) a ilicitude da conduta da ré ao suspender o direito do autor de utilizar seus serviços, a (ii) a prática pelo autor de conduta ofensiva que justificasse a suspensão do seu direito de usuário, (iii) a ocorrência de danos morais, sua extensão e a responsabilidade da parte ré pelos mesmos, e indeferiu por fim, o pedido de prova oral.

Este o relatório"

O pedido foi julgado da seguinte forma:

"Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE OS PEDIDOS para (i) determinar que a Ré proceda ao desbloqueio e ao restabelecimento da conta do autor, viabilizando o uso dos serviços de transporte por aplicativo, sob pena de multa diária de R$ 500,00 (quinhentos reais) incidente em caso de descumprimento, limitada a R$ 20.000,00 (vinte mil reais); (ii) condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais ao Autor no valor R$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros legais a contar da citação e correção monetária a partir desta decisão. Despesas processuais e honorários advocatícios pela parte ré, tendo em vista a sucumbência absolutamente prevalente, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, sendo extinto o processo com julgamento do mérito, na forma do artigo 487, inc. I, do CPC."

Recurso de apelação (índex 145966583), em que a ré pugna pela exclusão dos danos morais ou, subsidiariamente, almeja a redução do *quantum*. Contrarrazões (índex 88083081).

É O RELATÓRIO.

O recurso deve ser conhecido, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c danos morais, em que o autor/apelado sustenta que houve o indevido bloqueio da sua conta de passageiro da UBER, sem que lhe fossem prestadas as devidas informações e assegurado o devido processo na órbita civil.

A r. sentença julgou procedente o pleito autoral, determinando à ré/apelante o cumprimento da obrigação de fazer sob pena de multa e, além disso, fixou os danos morais em R$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A questão devolvida a esta Egrégia Câmara se limita à caracterização dos danos morais e ao *quantum* arbitrado na r. sentença.

De início, passo ao exame da incidência do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça distingue a incidência ou não da legislação consumerista em relação à qualidade da parte na relação negocial, isto é, quando o demandante for o motorista, tem-se a aplicação da legislação civil, excluindo-se as legislações de direito do consumidor e de direito trabalhista, ao passo de que nas hipóteses em que o demandante é o passageiro haverá a aplicação das normas protetivas ao consumidor, senão vejamos:

"DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. COMPETÊNCIA. RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE MOTORISTA E PLATAFORMA DIGITAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO AUTÔNOMO. NATUREZA CIVIL. PRETENSÃO. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA COMUM.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir (i) se há negativa de prestação jurisdicional e (ii) qual a natureza jurídica da relação entre o motorista e a plataforma digital, a fim de determinar a competência para julgamento da demanda.

2. Na espécie, não houve violação dos artigos 489 e 1.022 do Código de Processo Civil, visto que agiu corretamente o tribunal de origem ao rejeitar os embargos de declaração por inexistir omissão, contradição, obscuridade ou erro material no acórdão atacado, ficando patente o intuito infringente da irresignação.

3. A relação entre o motorista e a plataforma digital é de natureza civil. Os elementos demonstrativos da relação de emprego não estão configurados nessa modalidade de contratação, porquanto ausentes os requisitos de não eventualidade e subordinação.

*4. **A plataforma atua como meio intermediador da contratação digital pactuada entre motorista e consumidor, caracterizando uma relação de prestação de serviço autônomo**. Exercício de atividade inserida no cenário da gig economy e economia compartilhada.*

5. A natureza jurídica da pretensão decorre diretamente do pedido e da causa de pedir, os quais, na hipótese, possuem cunho eminentemente civil e conduzem à competência da Justiça Comum.

6. Recurso especial provido"

(RECURSO ESPECIAL Nº 2144902 – MG – Relator MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA – TERCEIRA TURMA - Julgamento em 04/12/2024) (grifou-se)

No mesmo sentido, a jurisprudência desta Egrégia Câmara de Direito Privado:

*"CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIA MORAIS. **ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO***

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Carimbado Eletronicamente

TRANSPORTE POR APLICATIVO (UBER). *A PARTE AUTORA SUSTENTA QUE, DURANTE UMA VIAGEM REALIZADA ATRAVÉS DO APLICATIVO DA PARTE RÉ, FOI SURPREENDIDA POR HOMENS ARMADOS. AFIRMA QUE, EM RAZÃO DA CONDUTA DO MOTORISTA, QUE DISCUTIU COM OS MARGINAIS, UMA ARMA DE FOGO FOI DIRECIONADA PARA A CABEÇA DE SUA FILHA, PORTADORA DE TEA - TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA. INFORMA QUE AO DEIXAR O VEÍCULO, ESQUECEU O CELULAR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA REQUERENDO A REFORMA DA SENTENÇA E A PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. EM CONTRARRAZÕES A RÉ ARGUI SUA ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINAR AFASTADA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. EM QUE PESE SER* ***APLICADO AO CASO O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, COM TODOS SEUS CONSECTÁRIOS LEGAIS, UMA VEZ QUE O RÉU, NITIDAMENTE, INSERE-SE NO CONCEITO DE FORNECEDOR, CONSAGRADO NO ART. 3º, CAPUT, DA LEI 8.078/90****, HÁ QUE SE RESSALTAR QUE O CONSAGRADO PRINCÍPIO DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, DISPOSTO NO ARTIGO 6º, VIII, DO CDC, NÃO EXIME O CONSUMIDOR DA COMPROVAÇÃO MÍNIMA DOS FATOS QUE COMPÕEM O DIREITO PLEITEADO, CONFORME O DISPOSTO NO VERBETE Nº 330 DA SÚMULA DE JURISPRUDÊNCIA PREDOMINANTE DESTE E. TRIBUNAL. NO CASO DOS AUTOS, APESAR DE HAVER A COMPROVAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS POR MEIO DO APLICATIVO DA DEMANDADA, NÃO HÁ COMO CONFIRMAR QUE O APARELHO CELULAR DA AUTORA EFETIVAMENTE FOI DEIXADO DENTRO DO VEÍCULO. A AUTORA ANEXOU O REGISTRO DE VIAGEM E A RECLAMAÇÃO JUNTO A EMPRESA RÉ, BEM COMO PRINTS DE RASTREAMENTO DO APARELHO, CONSTANDO A LOCALIZAÇÃO COMO "DESCONHECIDO". A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO SE MOSTRA PLAUSÍVEL NESSE CASO, JÁ QUE TRANSFERE À RÉ A O ÔNUS DE PRODUZIR PROVA NEGATIVA DE QUE O TELEFONE DA AUTORA NÃO FOI ESQUECIDO NO VEÍCULO DO MOTORISTA CADASTRADO [illegible] PLATAFORMA. ADEMAIS, O CONTRATO CELEBRADO ENTRE*

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

PARTES É DE TRANSPORTE DE PESSOAS, NÃO ABRANGENDO OBJETOS EVENTUALMENTE TRANSPORTADOS PELO PASSAGEIRO, A QUEM CABE A GUARDA E VIGILÂNCIA DE SEUS BENS DURANTE TODO O TRAJETO. PORTANTO, SEM A ASSUNÇÃO DO DEVER DE GUARDA E DEPÓSITO DOS BENS DA DEMANDANTE, NÃO HÁ FALAR EM FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NO TOCANTE À VIOLÊNCIA QUE A AUTORA ALEGA TER SOFRIDO, RELEVA NOTAR QUE A AÇÃO DE CRIMINOSOS É RISCO NÃO COMPREENDIDO NA NATUREZA DO NEGÓCIO, TAMPOUCO SE INSERE A ATIVIDADE DA EMPRESA (CONECTAR MOTORISTAS E PASSAGEIROS POR MEIO DE APLICATIVO DE TELEFONE CELULAR), ENQUADRANDO-SE O ASSALTO COMO FATO IMPREVISÍVEL E QUE REPRESENTA FORTUITO EXTERNO PRATICADO EXCLUSIVAMENTE POR TERCEIROS, SEM QUE TENHA A RÉ CONCORRIDO DE QUALQUER FORMA PARA ATUAÇÃO DESTES, O QUE AFASTA O DEVER DE INDENIZAR, NOS TERMOS DO ARTIGO 393 DO CÓDIGO CIVIL. O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA ENTENDE QUE O ROUBO, MEDIANTE USO DE ARMA DE FOGO, EM REGRA, É FATO DE TERCEIRO EQUIPARÁVEL À FORÇA MAIOR OU FORTUITO EXTERNO, E QUE EXCLUI O DEVER DE INDENIZAR, MESMO NO SISTEMA DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA, POR DANOS AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEMONSTREM EVENTUAL FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PARTE RÉ. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA RÉ NÃO EXONERA O CONSUMIDOR DE DEMONSTRAR, MINIMAMENTE, A FALHA ALEGADA. IMPOSSÍVEL IMPUTAR À RÉ A RESPONSABILIDADE POR FATO DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS QUE SE IMPÕE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. ENTENDIMENTO DO E. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DESTE E. TRIBUNAL ACERCA DO TEMA. DESPROVIMENTO DO RECURSO"

(Apelação Cível n° 0818771-79.2023.8.19.0002 – Relator Desembargador CLEBER GHELFENSTEIN - Julgamento: 14/11/2024 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO) (grifou-se)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
27
Carimbado Eletronicamente

Destaque-se que a ré/apelante se insere no conceito de *gig-economy,* realizando a aproximação entre os motoristas e os passageiros, fato este que, por si só, não a isenta das obrigações advindas do Código de Defesa do Consumidor.

Firmadas estas premissas, verifica-se que a relação jurídica mantida entre as partes é de consumo, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor e a empresa ré no conceito de fornecedora de produtos e serviços, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumido.

No tocante aos limites da demanda, observa-se que o requerimento indenizatório possui duas causas de pedir distintas, sendo a primeira consubstanciada no bloqueio da conta do passageiro, enquanto a segunda decorre da violação ao direito de informação e ao devido processo legal na órbita civil.

Assim sendo, passo ao exame da primeira causa de pedir.

A ré/apelante, enquanto intermediadora do serviço entre motoristas e passageiros, possui o dever de zelar pela segurança, higiene e demais regras de boa conduta estipuladas nos termos de uso (índex 74431784).

O zelo na busca da segurança da relação deve prestigiar tanto os passageiros como os motoristas, de modo a evitar condutas durante a prestação de serviço que exponham a risco os bens jurídicos dos usuários e dos profissionais cadastrados na plataforma.

Na hipótese, a recorrente comprovou que um dos motoristas que atendeu o autor/apelado realizou uma grave denúncia, na qual alegou que o recorrido "*estava masturbando outro dentro do veículo*" e quando questionado se houve contato físico, o prestador do serviço informou que "*tentou encostar*" nele, fato este que, em tese, poderia configurar a prática de *frotteurismo*, amoldando-se à figura típica do artigo 215-A do Código Penal.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
28
Carimbado Eletronicamente

Apesar do autor/apelado sustentar que a alegação é caluniosa e decorre de uma manifestação homofóbica do motorista, importa registrar que a questão deve ser examinada em ação própria, uma vez que o objeto ultrapassa os limites objetivos e subjetivos desta demanda.

Com efeito, a conduta da recorrente em efetuar o imediato bloqueio da conta do usuário, sem a notificação prévia, como medida de urgência para resguardar os motoristas, se mostra adequada e necessária.

Destarte, o bloqueio temporário da conta do usuário não se reveste de caráter antijurídico.

No tocante à segunda causa de pedir, todavia, relativa ao direito de informação e à posterior garantia da ampla defesa, conclui-se pela violação de direitos básicos do consumidor e da lei geral de proteção de dados.

Em que pese, no primeiro momento, seja legítima a suspensão da conta do usuário acusado de conduta grave, a ré/apelante deve garantir em brevidade de tempo a ciência dos fatos e o direito ao contraditório, sob pena de violar a eficácia diagonal dos direitos fundamentais.

Em exame do acervo probatório, verifica-se que o autor/apelado, por meio do próprio aplicativo (índex 69257853), de e-mails (índex 69261703 e 69261705) e de notificação extrajudicial (índex 69261729), requereu o desbloqueio da conta e a informação acerca do motivo da suspensão, todavia, a ré/apelante em violação ao artigo 6°, III, do Código de Defesa do Consumidor, recusou-se a prestar os esclarecimentos, somente informando o teor da acusação imputada ao usuário quando do oferecimento da contestação.

Destaque-se, ainda, que o conjunto de informações que ensejam o descredenciamento temporário do usuário do aplicativo possui natureza jurídica

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

dado pessoal, atraindo a incidência da Lei Geral de Proteção de Dados, mormente os artigos 5°, I, c/c 12, § 2°.

Por consequência, em conjunto à legislação consumerista, a Lei Geral de Proteção de Dados confere o direito aos titulares de acesso às informações que lhes digam respeito, para, inclusive, requererem a retificação, motivo pelo qual a conduta da ré/apelante violou o disposto no artigo 20 da referida norma legal.

Conclui-se pela caracterização de falha na prestação do serviço, cuja conduta antijurídica resultou em violação aos direitos da personalidade, ensejando, assim, o dever de indenizar.

Neste contexto, levando-se em consideração a gravidade da conduta da ré/apelante e a lesão aos direitos fundamentais do autor/apelado, tem-se que o patamar indenizatório fixado em R$ 5.000,00 (cinco mil reais) está aquém daquele usualmente arbitrado por esta Corte de Justiça.

Não obstante, impõe-se observar o Princípio *non reformatio in pejus*, mantendo-se hígida a r. sentença.

Por todo o exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, mantendo-se a r. sentença tal como lançada.

Em cumprimento ao artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença para 12%.

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

Desembargador **FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO**
Relator