



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**

Apelante: LUCAS OLIVEIRA PORTELLA

Apelado: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA

Relator: DES. *CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA*



ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. PLATAFORMA UBER. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. TELEFONE ESQUECIDO NO INTERIOR DO VEÍCULO DE TRANSPORTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DEVER DE INDENIZAR. BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. REFORMA.

1. Trata-se, na origem, de ação indenizatória, em que pretende a parte autora a condenação do réu ao pagamento de dano material, no valor de R\$ 5.189,00, e compensação, por danos morais, no montante de R\$ 15.000,00, ao argumento de que esqueceu o seu aparelho celular no interior de um veículo vinculado a Uber e não obteve auxílio por parte da plataforma para recuperar o telefone. Sentença de improcedência. Apelo do autor.

2. Afastadas as preliminares suscitadas em contrarrazões. Recurso que preenche os requisitos de cabimento, observando o princípio da dialeticidade. Impugnação a gratuidade de justiça que não restou comprovada. Ausência de ilegitimidade a teor da teoria da asserção.

3. As partes se subsomem aos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo esse o diploma legal aplicável à espécie. Responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviço.

4. Autor que comprova ter esquecido o telefone no interior do veículo. Geolocalização do telefone que são compatíveis com o trajeto informado pelo motorista em sede policial. Demandante que efetuou contato com a ré logo após o desembarque, mas não obteve resposta efetiva no aplicativo. Autor que demonstra ter disparado remotamente diversos alarmes sonoros no aparelho telefônico, a fim de facilitar a sua localização no veículo, mas sem retorno.

5. Ao revés, a ré, em contestação, apenas anexa o envio de uma mensagem padrão ao motorista que, em resposta, diz não ter encontrado o aparelho. As mensagens, contudo, não apresentam data e hora, deixando a ré de comprovar que atuou rápida e efetivamente na busca da solução do problema. Ônus de prova que lhe incumbia. Art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

6. Portanto, comprovado que o telefone foi deixado no interior do veículo, que é vinculado ao aplicativo Uber, bem como que o aparelho não foi devolvido, somado ao fato da ré não ter demonstrado que agiu com diligência para a recuperação da coisa – *sendo dever do fornecedor prestar um serviço seguro e eficiente* - mostra-se desprovida a discussão

Secretaria da Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

Rua Dom Manuel, 37, 5º andar – Sala 512 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090

Tel.: + 55 21 3133-6003 – E-mail: 02cdpriv@tjrj.jus.br – PROT. 12263





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001

acerca do bem ter sido subtraído pelo motorista da ré ou não, restando configurada a falha na prestação do serviço.

7. Dano material que restou suficientemente comprovado. Autor que pagou a vista o valor de R\$ 2.189,00 e o restante em 10 parcelas de R\$ 300,00, resultando no valor total de R\$5.189,00.

8. Dano moral configurado. Demandante que ficou privado da utilização do seu aparelho telefônico. Celular que, atualmente, tornou-se um bem de consumo indispensável nos afazeres cotidianos. Teoria do desvio produtivo. Função pedagógico-punitiva da compensação. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 3.000,00.

PROVIMENTO DO RECURSO.

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, **ACORDAM** os Desembargadores da 2ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em **CONHECER E DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargador *CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA*
Relator



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**



VOTO

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, em que pretende a parte autora a condenação do réu ao pagamento de dano material, no valor de R\$ 5.189,00, e compensação, por danos morais, no montante de R\$ 15.000,00, ao argumento de que esqueceu o seu aparelho celular no interior de um veículo vinculado a Uber e não obteve auxílio por parte da plataforma para recuperar o telefone.

Decisão de ind. 96073939 deferindo a gratuidade de justiça a parte autora.

Contestação apresentada no ind. 101117982, na qual a parte ré impugnou, em preliminar, o valor atribuído a causa, a gratuidade de justiça deferida e arguiu a sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou que prestou todos os auxílios a seu alcance e afirmou que inexistente prova de que o celular do autor foi deixado no veículo do motorista. Ato contínuo, alega culpa exclusiva da vítima, a ausência de comprovação dos danos materiais e a inexistência de dano moral. Subsidiariamente, argumenta a culpa concorrente do autor, pelo fato do telefone ter sido esquecido por ele dentro do veículo.

Réplica em ind. 113085274.

Decisão saneadora em ind. 120481618, em que o juízo *a quo* rejeitou a impugnação ao valor dado a causa e a gratuidade de justiça concedida ao autor, bem como postergou a análise da ilegitimidade passiva para a sentença. Ato contínuo, indeferiu a inversão do ônus probatório.

Instadas a se manifestarem em provas, a ré informou no ind. 121986927 não ter outras provas a produzir. A parte autora, por sua vez, anexou o trajeto do motorista, obtido do procedimento investigatório policial, e sustentou não ter interesse na produção de outras provas, na petição de ind. 124663232.

A sentença do ind. 166452586 julgou improcedente o pleito autoral, condenando a parte autora nos ônus de sucumbência e fixando a verba honorária em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Inconformada, a parte autora interpõe apelação em ind. 171975648, requerendo a reforma da sentença.

Para tanto, aduz que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, afirmando que o dever de indenizar não pode ser afastado sob o argumento de que o aparelho celular pode ter sido subtraído por outro passageiro e não pelo motorista.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**

Ato contínuo, sustenta que o cerne da questão é o descumprimento do dever inerente à Uber de viabilizar um contato célere e eficiente entre o usuário e o motorista, descabendo a discussão de quem deteve a posse final do bem.

Somado a isso, argumenta que não há comprovação de que a notificação, feita pela Uber ao motorista, ocorreu em tempo hábil, afirmando que as mensagens não possuem datas e horários definidos. Ademais, alega que a Uber enviou mensagens padronizadas ao motorista, afirmando que elas só foram lidas dias depois do ocorrido, conforme relatado no inquérito policial.

Certidão de tempestividade do recurso no ind. 179072889, sendo o apelante beneficiário da gratuidade de justiça.

Contrarrazões do réu, ora apelado, em ind. 183473053, pugnando, em preliminar, pelo não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, bem como impugnando a gratuidade de justiça do autor e sustentando a sua ilegitimidade passiva. No mérito, requer o desprovimento do recurso.

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade, passo a apreciar o recurso.

Ab initio, faz-se mister afastar as preliminares suscitadas pela ré em contrarrazões.

Sabe-se que o princípio da dialeticidade impõe que o recorrente explicita os fundamentos de fato e de direito que se contrapõem aos fundamentos adotados pelo *decisum* vergastado.

Na hipótese, a sentença recorrida julgou improcedente os pedidos autorais, ao argumento de que o aparelho telefônico pode ter sido subtraído por usuários do serviço, e não pelo motorista, bem como afirmou que a Uber comprovou ter buscado solucionar a questão, mas sem sucesso.

Observe, portanto, que os fundamentos constantes no recurso de apelo se contrapõem, claramente, a motivação do juízo, motivo pelo qual o recurso deve ser conhecido.

Ato contínuo, quanto a impugnação a gratuidade de justiça deferida ao autor, tem-se que ela somente deve ser acolhida quando a parte impugnante demonstra objetivamente que a parte beneficiada não se enquadra no perfil de hipossuficiência a



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**



quem a lei destina o benefício. Por outra: o ônus de tal demonstração recai sobre o impugnante.

Analizando-se os autos, não se vislumbra a existência de prova que se contraponha ao reconhecimento do juízo originário quanto ao cabimento do benefício, em especial considerando que o Imposto de Renda, no ind. 12, e os gastos comprovados pelo apelante nos ind. 59 ao 82, a título de aluguel, empréstimos, contas telefônicas entre outros.

Desse modo, outra solução não há, senão a rejeição da impugnação.

Por fim, no que tange a preliminar de ilegitimidade passiva, sustentada pelo apelado, também não o assiste razão.

O juízo hipotético de admissibilidade próprio do exame das condições da ação (teoria da asserção) nos permite aferir que a apelada ostenta relação de pertinência subjetiva com o pedido indenizatório deduzido na inicial, justamente pelo fato do autor ter se utilizado da plataforma Uber para se transportar em um dos veículos a ela vinculado.

Assim, superadas essas questões, passa-se ao mérito.

As partes se subsomem aos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo esse o diploma legal aplicável à espécie.

Neste âmbito, a responsabilidade do réu é objetiva, com base na teoria do risco do empreendimento, prescindindo da comprovação do elemento subjetivo, a saber, dolo ou culpa, bastando que restem provados o fato, o dano e o nexo causal, apenas se eximindo o réu do dever de indenizar se comprovar que não houve falha no serviço, ou qualquer causa excludente do nexo de causalidade.

A hipótese cuida de ação indenizatória na qual argumenta o autor que, no dia 1/12/2023, solicitou um transporte através da plataforma Uber (veículo Toyota Etios, placa QNY4E97), mas que, ao desembargar, esqueceu seu aparelho telefônico no automóvel, não obtendo o devido suporte por parte da ré para reaver o bem.

Compulsando-se os autos, é possível constatar que a narrativa autoral - *de esquecimento do celular no interior do veículo e a ausência de devolução do aparelho* - se encontra verossímil com os elementos probatórios anexados ao feito.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**



Observe que, junto a exordial, o autor demonstra que, pouco tempo após o desembarque, ao constatar a ausência do telefone, entrou em contato imediatamente com a plataforma ré, fornecendo todos os dados que dispunha, mas sem obter uma resposta efetiva do aplicativo, conforme mensagens do ind. 92107485.

Também demonstra que disparou, remotamente, diversos alarmes para que o telefone emitisse alertas sonoros e pudesse ser encontrado pelo motorista no interior do veículo, conforme documentos de ind. 92107484.

Ato contínuo, o autor rastreou o aparelho telefônico durante todo o percurso, acostando aos autos as imagens geradas com a busca do dispositivo, no ind. 92107483.

Por fim, também comprova que efetuou um registro de ocorrência na data do fato (ind. 92107486)

Nesse ponto, inclusive, cumpre destacar que as imagens obtidas com a geolocalização do telefone são compatíveis com o trajeto informado pelo motorista em sede policial (ind. 124663234), junto ao Procedimento Investigatório nº 00900211/2024, o que fulmina com qualquer dúvida acerca do aparelho se encontrar no interior do veículo.

Ao revés, a ré, em contestação, apenas demonstra o envio de uma mensagem padrão ao motorista do aplicativo que, em resposta, diz não ter encontrado o aparelho.

Tais mensagens, porém, não apresentam data e hora, deixando a ré de comprovar que atuou rápida e efetivamente na busca da solução do problema.

Assim sendo, resta evidente que a apelada não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, na forma do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

Ademais, reitera-se, a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, prescindindo da demonstração do elemento culpa.

Nessa toada, comprovado que o telefone foi deixado no interior do veículo, que é vinculado ao aplicativo Uber, bem como que o aparelho não foi devolvido, somado ao fato da ré não ter demonstrado que agiu com diligência para a recuperação da coisa – *sendo dever do fornecedor prestar um serviço seguro e eficiente* - mostra-se desprovida a discussão acerca do bem ter sido subtraído pelo motorista da ré ou não, restando configurada a falha na prestação do serviço.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**



A responsabilidade civil se configura, portanto, em razão da conduta do fornecedor afrontar os princípios da boa-fé objetiva e da confiança, bem como os deveres de lealdade e segurança implícitos a qualquer relação contratual.

Logo, mostra-se evidente o dever de indenizar.

Na hipótese, o dano material restou suficientemente comprovado.

O autor acostou, no ind. 92107488, o plano telefônico para aquisição do aparelho, bem como as faturas com desconto das parcelas em sua conta bancária, pagando a vista o valor de R\$ 2.189,00 e o restante em 10 parcelas de R\$ 300,00, resultando no valor total de R\$5.189,00.

Juros de mora a partir da citação e a correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (01/12/2023), a teor do artigo 405 do Código Civil e o verbete nº 43 do Superior Tribunal de Justiça.

Prosseguindo, quanto ao dano moral, a narrativa dos autos permite concluir que há o dever, por parte da ré, de compensar o consumidor.

A sensação de impotência, bem como a violação à legítima expectativa do consumidor são suficientes a ensejar o dever de compensar.

Ressalta-se que o autor restou privado da utilização do seu aparelho telefônico. Tal fato, atualmente, acarreta claro prejuízo ao dia a dia do consumidor, tendo em vista que o celular tornou-se um bem de consumo indispensável nos afazeres cotidianos.

O caso em apreço também se enquadra na chamada teoria do desvio produtivo: constitui fato gerador de dano moral, passível de compensação, o consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor, apenas para descobrir que somente obterá uma solução pela via judicial.

Ora, há perda de tempo útil da parte autora, lhe privando da utilização deste tempo para cumprir seus deveres e obrigações, ou simplesmente para seu lazer ou qualquer outra finalidade.

A lesão extrapatrimonial, então, se caracteriza em razão da finitude e irrepetibilidade do transcurso de tempo na vida humana.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■ **Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001**

Importante destacar, ainda, a função pedagógico-punitiva da compensação, a evitar que situação semelhante se repita.

Nesse sentido, o montante deve servir de desestímulo à ré, que parece olvidar do dever de prestar serviço adequado e seguro, sustentáculo da atividade desenvolvida.

No tocante ao *quantum indenizatório*, devem ser observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa.

Assim, a indenização deve ser fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais), a fim de atender aos parâmetros atinentes à matéria, as peculiaridades do caso concreto e o valor usualmente aplicado neste Tribunal de Justiça em casos semelhantes.

Correção da data do julgado e juros da citação, momento em que a ré tomou ciência da pretensão deduzida e foi constituída em mora.

A propósito:

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA PELA NÃO DEVOLUÇÃO DE PERTENCE ESQUECIDO PELA USUÁRIA NO INTERIOR DO VEÍCULO DE TRANSPORTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA. CONJUNTO PROBATÓRIO QUE CORROBORA A VERSÃO AUTORAL NO SENTIDO DE QUE ESQUECEU SEU APARELHO CELULAR NO BANCO DO VEÍCULO VINCULADO A UBER, O QUAL NÃO FOI DEVOLVIDO OU RESSARCIDO. COMPETIA À RÉ PROVAR QUE O DEFEITO NÃO EXISTIU OU A CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO, ÔNUS DO QUAL, PORÉM, NÃO SE DESINCUMBIU A CONTENTO. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA EM R\$ 3.000,00 QUE SE REVELA CONSENTÂNEA COM A PROVA DOS AUTOS. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA QUE DEVEM SER REDUZIDOS EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. CORREÇÃO DE ERRO MATERIAL NA SENTENÇA. RECURSOS CONHECIDOS. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E DA RÉ PROVIDO EM PARTE. (0005265-43.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). GABRIEL DE OLIVEIRA ZEFIRO - Julgamento: 27/04/2023 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL)

Apelação. Ação indenizatória. Direito do consumidor. Celular deixado no interior de veículo cadastrado na plataforma UBER e não restituído ao passageiro. Responsabilidade solidária da empresa ré e do motorista, fornecedores do serviço (artigo 7º, parágrafo único, 25 e 34, da Lei



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Segunda Câmara de Direito Privado
(Antiga 3ª Câmara Cível)

■Apelação Cível nº 0962623-67.2023.8.19.0001



8078/90). Dano moral configurado pelos transtornos e perda do tempo útil do consumidor. Indenização que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Súmula nº 343, deste Tribunal. Reforma da sentença quanto aos honorários advocatícios, que devem incidir sobre o valor da condenação. Recurso provido em parte.
(0025611-75.2018.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). AGOSTINHO TEIXEIRA DE ALMEIDA FILHO - Julgamento: 02/08/2021 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL)

Por fim, o provimento do recurso importa no acolhimento integral do pedido inicial, devendo-se carrear a sucumbência integralmente à parte ré.

À conta de tais fundamentos, **voto no sentido de conhecer do recurso, dando-lhe provimento para condenar a parte ré, ora apelada, ao pagamento de indenização no montante de R\$5.189,00 (cinco mil, cento e oitenta e nove reais), com juros de mora a partir da citação e correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (01/12/2023), a título de dano material, somada a compensação no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção da data do julgado e juros da citação.**

Sucumbência pela parte ré. Honorários em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargador *CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA*
Relator

