



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



Vara de origem: 11ª Vara Cível da Capital
Apelante: UBER do Brasil Tecnologia Ltda.
Apelado: Lucas Silva de Souza
Juiz: Dra. Lindalva Soares Silva
Relator: Des. Cristina Tereza Gaulia

Ementa: Apelação Cível. Responsabilidade civil por fato do serviço. Usuário da Uber que requer indenização por ter sido discriminado por motorista parceiro que encerrou a corrida no meio e o deixou em local ermo em situação de insegurança. Aplicação do CDC. Aplicativo Uber que representa uma nova forma de interação econômica, caracterizada por uma economia compartilhada (sharing economy), em que o particular proprietário de um veículo comum presta serviço de transporte diretamente ao usuário, mediante a intermediação com alto grau de intervenção contratual da empresa gestora da plataforma digital. Partes que se enquadram no conceito de consumidor, destinatário final, e de fornecedor de serviços. Inteligência do art. 2º e 3º §1º CDC. Motorista parceiro que não pode ser considerado terceiro estranho ao contrato. Cadeia de fornecimento. Responsabilidade solidária de todos aqueles que contribuem para a ofensa. Inteligência do art. 7º § ún. e 25 §1º CDC. Legitimidade passiva caracterizada. Precedentes do TJRJ. Responsabilidade pelo fato do serviço que se apura objetivamente com base na teoria do risco do empreendimento. Inteligência do art. 14 caput e §1º I e II CDC. Prova dos autos que demonstra claramente que o autor teve sua corrida encerrada abruptamente e foi deixado pelo motorista parceiro em posto de gasolina na Av. Brasil, com dores nas pernas decorrentes de cirurgia e sem possibilidade de solicitar novo carro por ter sido bloqueado seu aplicativo. Apelante que reiteradamente instada a apresentar a gravação telefônica e protocolo de atendimento do momento do evento se recusa em atender. Violação do art. 6º III CDC c/c art. 15 § 3º do Dec nº 6523/2008, este último que determina aos SACs que forneçam aos consumidores cópia da gravação das chamadas atendidas. Danos morais. Aplicação da súm. 343 TJRJ. Manutenção. Juros moratórios que em se tratando de relação contratual fluem a contar da citação. Precedentes do STJ. Recurso desprovido.





ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível de referência, em que são partes as acima indicadas, ACORDAM os Desembargadores da Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por UBER do Brasil Tecnologia Ltda., à sentença da 11ª Vara Cível da Capital que, em sede de ação de responsabilidade civil que lhe move Lucas Silva de Souza, julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência de débitos em nome e CPF do autor junto à empresa ré por evento ocorrido em 10/03/2020, e condenar a ré a pagar, indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 2.000,00, corrigidos monetariamente a partir da sentença, com juros de 1% contados da citação e as custas e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor atualizado da condenação, face à complexidade e teor do feito.

A sentença traz como fundamento ter a prova carreada aos autos pelo autor, aliada à falta de compromisso da ré em comprovar suas alegações, demonstrado a má conduta do preposto da ré em não conduzir o passageiro até o destino final previamente contratado, não sendo solucionada a questão administrativamente, apesar das tentativas do autor; que a ré não forneceu as gravações das conversas telefônicas ocorridas na data do evento às 6:47hs; que a ré bloqueou ainda o aplicativo do autor, deixando-o em local desconhecido entregue à própria sorte; que ocorreu má prestação de serviço incorrendo o prestador em responsabilidade objetiva; que em se tratando de fortuito interno, a alegada independência do motorista, não rompe o nexo causal; que o Código de Defesa do Consumidor impõe aos prestadores de serviços públicos a obrigação de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, sob pena de responder pelos danos que porventura venham a causar aos usuários-consumidores, sob pena de mácula à eficiência e à segurança imposta pela legislação consumerista, além de comprometer a confiabilidade dos serviços; que o defeito na prestação de serviço



acarretou aborrecimentos que extrapolam aqueles do dia a dia, caracterizando dano moral indenizável.

Apela a ré alegando, em preliminar, a sua ilegitimidade passiva ao argumento de que o serviço de transporte é realizado por um prestador de serviços independente, que responde por seus próprios atos, motivo pelo qual a Uber não coloca o serviço de transporte no mercado de consumo, mas sim apenas disponibiliza a plataforma que aproxima o usuário do motorista; que não há que se falar em subordinação entre a Uber e o motorista, sendo patente a existência de relação independente que afasta qualquer responsabilização da Uber pelos fatos relatados na inicial; que, no mérito, o apelado não trouxe aos autos documentação mínima necessária para demonstrar que a Uber agiu de maneira ilícita e, via de consequência, os fatos constitutivos de seu pretense direito não estão comprovados conforme determina o artigo 373, I do CPC; que apenas transcreve o apelado o que seria um diálogo com o motorista, o que não tem valor probatório já que apenas reproduz a narrativa do próprio apelado; que a Uber identificou a viagem mencionada, e verificou que o motorista informou que concluiu a viagem; que fora possível notar que a viagem tinha por destino a “AV. SRG. DE MILÍCIAS, 250 - PAVUNA, RIO DE JANEIRO - RJ, 21532-290, BRASIL”, com o valor pré-definido em R\$57,02, contudo, fora encerrada em: “BR-101, 29659 - Realengo, Rio de Janeiro - RJ, 21720-000, Brasil”, motivo pelo qual foi somente cobrado o valor referente ao trajeto efetivamente realizado, de R\$32,69; que não há provas de que o motorista tenha agido de forma antiprofissional, não havendo prova de que tenha o usuário sido expulso do carro; que entendeu o Magistrado de primeiro grau que a ausência de envio das gravações solicitadas pelo apelado seria suficiente para demonstrar a falha de serviços da Uber; que contudo, acostou todos os reportes de contato e os documentos juntados seriam suficientes para demonstrar a realidade dos fatos e ademais não fora em momento algum intimada para juntar tais áudios, sendo insuficiente o pedido do apelado; que não há prova de que o apelado tenha sido deixado em local desconhecido ou mesmo tenha sido bloqueado seu aplicativo; que a responsabilidade no caso deve ser afastada vez que o motorista por não ter relações com a Uber deve ser considerado terceiro, não devendo ser considerado preposto ou representante autônomo de molde a atrair a aplicação do art. 34 do CDC; que tampouco deve ser cogitada responsabilidade solidária, vez que esta, na forma da lei, não pode ser presumida, resultando da lei ou vontade das partes; que o



motorista em questão já havia realizado 4777 viagens por meio da plataforma e possuía uma avaliação de 4.85 estrelas do total de 5, assim, não era possível que a Uber previsse que o motorista iria agir de maneira supostamente antiprofissional; que sequer é possível falar em responsabilidade objetiva, pois a relação entre as partes não é de consumo, não sendo aplicável, portanto, os ditames do Código de Defesa do Consumidor em favor do apelado; que o objeto social da Uber não é transporte não podendo se responsabilizada por danos ocorridos no âmbito do contrato de transporte; que, caso se entendam ocorridos os danos narrados, certo é que a responsabilidade é exclusiva de terceiro o que rompe o nexo causal com a apelante; que em relação ao alegado dano moral, não existe prova de que efetivamente tenha o mesmo ocorrido, ou quando muito, teria havido um mero aborrecimento cotidiano que não pode gerar direito à indenização; que de qualquer forma o valor fixado a título de indenização deve ser diminuído, vez que exorbitante; que a sentença impôs à Uber o dever de declarar inexigível o débito proveniente da viagem realizada no dia 10/03/2020, entretanto, ignorou por completo as alegações contidas em defesa, as quais demonstraram que o valor da viagem fora reajustado no mesmo dia do fatídico evento; que na remota hipótese de ser mantida a sentença, os juros de mora somente podem ter incidência após a publicação da sentença, ademais por ser indenização arbitrada. Conclui requerendo o provimento do recurso.

Em contrarrazões alega o autor que não há qualquer motivo para alteração da sentença proferida pelo Juízo da 11ª Vara Cível ao julgar e decidir pela procedência do pedido do apelado; que na forma dos fatos, e de acordo com a documentação acostada com a exordial, não resta qualquer resquício de dúvida de que não foi responsabilidade do autor por todo transtorno vividos por este, como bem pontuado na r. sentença; que se faz necessária a aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, com todos seus consectários legais, uma vez que o réu apelante nitidamente insere-se no conceito de fornecedor, consagrado no art. 3º, “caput”, da Lei nº 8.078/90; que a relação jurídica que se estabelece entre a pessoa jurídica Uber do Brasil Tecnologia Ltda. e os motoristas por ela habilitados ostenta natureza civil, sendo a relação contratual existente entre o autor e a ré de natureza consumerista, haja vista os conceitos previstos no Código de Defesa do Consumidor; que todos aqueles que participam da cadeia de consumo, auferindo vantagem econômica ou de qualquer outra natureza, por



intermediarem transações entre consumidor e terceiros, devem responder solidariamente pelos prejuízos causados (§ 2º, do art. 3º; parágrafo único, do art. 7º; § 1º, do art. 25, todos do Código de Defesa do Consumidor); que, ao receber um percentual sobre cada viagem realizada, a Uber foge do que se caracteriza como um sistema de economia compartilhada, uma vez que não figura somente como intermediadora entre o motorista e o cliente, pois extrai seu lucro do serviço efetivamente prestado pelo motorista; que o motorista da Uber pegou o autor em frente ao mercado Prezunic, localizado na Estrada do Cabuçu, 1545, Campo Grande, RJ, com destino ao Bobs localizado na Pavuna, com previsão de chegada às 6:34hs, no valor de R\$ 57,02; que assim que entrou no veículo, a todo o momento, o motorista questionava o apelado o que ele estava indo fazer na Pavuna, se era área de risco e o porquê dele estar saindo de casa naquele horário; que o motorista olhava o apelado com preconceito e desconfiança; que quando o veículo já estava trafegando na Avenida Brasil na altura de Realengo, o motorista, senhor Adailton, dirigiu até o posto Vagão, localizado na BR 101, 29659, Realengo, RJ, dizendo que abasteceria o veículo e que o autor teria que descer; que o apelado desceu do veículo e o motorista disse que o mesmo teria que voltar e pegar sua mochila no carro e ao fazê-lo, o motorista saiu em disparada, deixando o apelado para trás sem qualquer justificativa; que além do apelado ser abandonado no meio da corrida o motorista relatou para o aplicativo que o mesmo não teria efetuado o pagamento total da corrida, conforme consta em documento de fls. 29/31; que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve ser mantido, vez que adequado e proporcional.

É o relatório.

VOTO

A controvérsia do presente recurso está, em primeiro lugar, em definir se aplicável o regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor à hipótese, e em sede preliminar, se a apelante, Uber do Brasil Tecnologia Ltda., é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; quanto ao mérito, se existe prova que conduza à responsabilidade civil da apelante e, em caso positivo, se o valor indenizatório e o marco inicial dos juros moratórios devem ser mantidos.



A hipótese retrata ação indenizatória ajuizada por usuário do aplicativo Uber que aduz ter sido lesado enquanto fazia viagem com motorista cadastrado, pedindo o autor indenização por danos morais.

Os aplicativos informatizados permitiram a criação de uma nova forma de interação econômica, caracterizada por uma economia compartilhada (sharing economy), em que o particular, proprietário de um veículo comum, presta serviço de transporte diretamente ao usuário, mediante a intermediação da empresa gestora da plataforma digital.

Estamos assim diante da ação conjugada da Uber e do motorista cadastrado na plataforma virtual desta, propiciando a prestação do serviço de transporte urbano de passageiros.

A Uber lucra a partir do recebimento de parte dos valores das corridas feitas por seus cadastrados e o motorista, a partir do direcionamento de certo número de clientes da plataforma, prestando ambos portanto ao passageiro, serviço de transporte rápido, eficiente, confiável e por valores mais baixos que os praticados por táxis.

Contudo a atuação da Uber não se encerra na mera aproximação das partes, vai muito além da conexão do usuário ao motorista, vez que atua: i) nas fases pré-contratual: ao disponibilizar o aplicativo para eventuais usuários interessados, divulgar o uso através de publicidade qualificada, fazer triagem de motoristas, inclusive exigindo e submetendo-os a teste de antecedentes, registrando previamente meios de pagamento; ii) na fase contratual, assegurando a operação ininterrupta do aplicativo de georreferenciamento, recebimento de pedidos de viagens, confirmação de pagamentos e iii) fase pós-contratual, disponibilizando serviço de atendimento ao cliente, repassando os valores das corridas para os motoristas cadastrados, gerindo os pagamentos junto às instituições financeiras.

No livro que trata de contratos eletrônicos de consumo, o autor Guilherme Magalhães Martins, ao abordar a responsabilidade de sites que fazem a intermediação de serviços, citando o civilista argentino Jorge Mosset Iturraspe, ressalta a vinculação entre a intervenção contratual e a responsabilização do controlador:



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



“A existência de um controle da prestação nos vínculos de colaboração autônoma cria, frente ao consumidor, uma aparência jurídica que pode obrigar o controlador a responder em virtude da boa-fé originada. No plano da responsabilidade, é admissível a regra: maior intervenção na prestação equivale a uma maior responsabilidade”.¹

Não resta dúvida portanto que a Uber atua primariamente como parte mais forte economicamente, dominando todas as fases da contratação, impondo regramentos, definindo tarifas para usuários e a remuneração dos motoristas, notas de atendimento e ainda determina punições, que vão da mera advertência ao descredenciamento definitivo, refletindo, pois, seu alto grau de dirigismo contratual.

Neste contexto, embora se trate de inovação tecnológica não prevista quando da edição do Código de Defesa do Consumidor nos anos 90, este que aliás só raramente cita especificamente fornecedores (§2º do art. 3º CDC), não há nada que afaste o enquadramento do usuário do serviço da Uber do conceito de destinatário final do serviço de transporte (art. 2º) e a plataforma digital intermediadora e seus motoristas cadastrados, em relação ao consumidor usuário do serviço, do conceito de fornecedores de serviço integrantes ambos da cadeia de fornecimento.

Veja-se o teor das referidas normas:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Neste contexto, inexistem dúvidas de que a Uber se insere na cadeia de fornecimento, responsabilizando-se solidariamente

¹ Martins, Guilherme M. *Contratos Eletrônicos de Consumo*, 3ª edição. p. 150, Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2016.





por eventuais danos causados aos consumidores aderentes ao serviço de transporte, a teor do que dispõem os arts. 7º, pár. ún. e 25 §1º CDC, *in verbis*, sendo indubitável também a pertinência subjetiva da apelante para figurar no polo passivo.

Art. 7º § um. “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Art. 25. § 1º “Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.”

Ou seja, para fins de caracterização da legitimidade passiva, não é necessário que a Uber se caracterize como prestadora direta do serviço de transporte *in stricto*, bastando para a lei consumerista constatar-se o inarredável fato de que a empresa contribuiu decisivamente para a execução do serviço, em conjunto com o motorista cadastrado.

O motorista por sua vez não pode ser considerado terceiro, sendo sim integrante da cadeia de fornecimento, submetido a um regime híbrido que lhe permite certa liberdade na escolha do horário de trabalho, mas ao mesmo tempo o submete a toda um conjunto de regramentos estabelecidos pela controladora.

A jurisprudência desta Corte, já conta com inúmeros julgados reconhecendo a aplicação do CDC à relação entre o usuário do serviço e a Uber. Citem-se:

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 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 -



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



Julgamento: 02/08/2021 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL)

RESPONSABILIDADE CIVIL - LESÃO CORPORAL CAUSADA POR MOTORISTA DE APLICATIVO A PASSAGEIRO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A UBER E O MOTORISTA - APLICAÇÃO DO CDC - DANO MORAL - EXISTÊNCIA - REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA - REFORMA DA SENTENÇA - RECURSO DA 1ª RÉ CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO - RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E DESPROVIDO.

(0036903-78.2018.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). CAETANO ERNESTO DA FONSECA COSTA - Julgamento: 13/04/2021 - SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS POR MEIO DE APLICATIVO. UBER. Preliminares de falta de interesse de agir, ilegitimidade passiva e cerceamento de defesa. Rejeição. Mérito. Responsabilidade objetiva do prestador de serviço (art. 14 do CDC). Solicitação de veículo para transportar a autora para a igreja no dia do seu casamento. Ausência de troca. Provas trazidas aos autos que confirmam a postagem da imagem da autora, vestida de noiva, numa rede social com afirmativas agressivas e ofensivas. Fato constitutivo do direito comprovado, nos termos do art. 373, I, do CPC. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Indenização adequadamente arbitrada para a reprovação e a prevenção do dano. Aplicação do verbete 343, da Súmula do TJRJ. Sentença mantida. Honorários recursais majorados (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (0018386-70.2019.8.19.0208 - APELAÇÃO. Des(a). CLÁUDIO LUIZ BRAGA DELL'ORTO - Julgamento: 09/12/2020 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL)

No mérito, aduz o apelado, em suma, que teria, no dia 10 de março de 2020, requisitado uma corrida para ir da frente do mercado Prezunic, localizado na Estrada do Cabuçu, 1545, Campo Grande, RJ, para o Bob's da Pavuna, tendo previsão de chegada às 6:34hs, no valor de 54,02.

Narra que ao entrar no veículo, o motorista Adailton começou a fazer diversas perguntas quanto à sua procedência e destino, se era área de risco, o que iria fazer naquele endereço etc., e que em





dado momento da viagem, o motorista teria dito que o carro estava com defeito, que precisava abastecer e assim, parando em posto de gasolina na Av. Brasil, na altura de Realengo, solicitou que o apelado descesse do carro pois teria que consertar o mesmo.

Do lado de fora do veículo, o motorista teria aberto o capô e solicitou ao autor que se afastasse do carro enquanto tentava resolver o problema. Passados alguns minutos o apelado pediu para ficar dentro do carro, pois estava com dor nas pernas, respondendo o motorista que teria que conferir se o carro estava funcionando, que continuasse do lado de fora, e na sequência teria entrado no carro, dado partida e acelerado, deixando o passageiro para trás.

O apelado sem conhecer o local, teria sido então abandonado e ainda teria após recebido e mail no sentido de que ainda teria deixado de pagar pela corrida e que estaria em débito no valor de R\$ 32,69, sendo o seu cadastro no aplicativo bloqueado pela empresa ré, o que teria dificultado sua saída do local onde foi deixado.

A prova informa que, no dia 10/03/2020, o apelado fez viagem com o motorista Adeilton e que o destino solicitado pelo usuário era o Bob's Pavuna, no entanto a viagem se encerrou na BR 101, nº 29659 – Realengo (fl. 34 e fl. 66).

Uma série de mensagens foram dirigidas para o SAC da UBER pelo apelado, relatando, com coerência, os mesmos fatos narrados na presente demanda. Cite-se o teor:

Dia 10/03/20 - às 20:10 (fl. 37). “Eu fui discriminado e deixado numa via super perigosa e vcs vem dizer sobre reembolso? Isso tem que ter punição! Eu tô operado da perna. Vcs me bloquearam para chamar outro carro por causa dessa dívida que o próprio motorista cancelou a viagem. Eu quero o protocolo do atendimento da ligação que recebi do suporte que está gravada. É um direito meu . Tô com tudo printado aqui. Se eu não receber o protocolo da ligação vou alegar que vcs não querem me dar. “

A apelante responde informando que reembolsou o valor pago pela viagem (fl. 38):



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



“Olá, Lucas. Boa noite. Agradecemos seu contato. Conforme mencionado anteriormente analisamos sua viagem e reembolsamos o valor pago por ela. Você pode conferir o ajuste no recibo que enviamos para seu e-mail. O valor reembolsado estará disponível como créditos Uber. Você encontrará essa informação na aba “PAGAMENTO/WALLET” em seu aplicativo. Agradecemos pelo seu contato, comentários como o seu nos ajudam a melhorar a qualidade dos motoristas parceiros. Caso precise, estamos aqui para te ajudar.”

O apelado retruca exigindo o número do protocolo e a gravação da chamada feita no momento do evento.

Dia 10/03/20 – às 20:37 (fl. 39) “Vc acha que isso é resposta? Discriminação é crime ! Vcs estão comentando um erro muito grande! Mais uma vez vou escrever: " Eu quero o protocolo da ligação do suporte. Vcs vão ocultar o protocolo? A ligação foi gravada. E o único meio de pedir é por aqui. Então se é direito meu eu quero!”

Responde a Uber afirmando que vão tomar medidas para que fatos como o ocorrido não volte acontecer (fls. 40/41):

“Obrigado por nos informar sobre isso, Lucas. Sentimos muito em saber que a sua experiência não tenha sido como esperado. Esse tipo de atitude realmente não é legal. Nós vamos tomar as medidas necessárias para que isso não volte a acontecer, que podem incluir: - Notificação da violação de nossos Termos de Uso. - Orientação por mensagem e/ou pessoalmente sobre o correto atendimento a usuários. - Banimento da plataforma, em caso de reincidência. Para serem parceiros da Uber, os motoristas concordam em manter um alto nível de profissionalismo. Nós acreditamos que isso inclui respeito e cortesia ao atender os usuários. Agradecemos por ter entrado em contato com a gente.”

Novamente insiste o apelado que seja fornecido pela Uber o número do protocolo e a gravação da conversa telefônica:

Dia 11/03/20 – às 09:47 (fl.42) Camila vou tentar dizer novamente. Eu quero o protocolo da ligação do suporte. É meu direito solicitar. Além de ser discriminado





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



eu passei dificuldade para conseguir chamar outro carro por erro de vcs. Ele me deixou em um lugar que eu não conhecia mesmo sabendo que estava com minha perna operada. " Vou dizer novamente eu quero o protocolo da ligação!" Por favor!!!!

Após outra resposta inconclusiva da Uber, segue novo e mail do apelado (fl. 45):

"Vcs gostam de fazer cliente de palhaço né?! Então tá bom. Espera e verá! Não querem me dar o protocolo da ligação. Vou acionar a justiça!"

E outra mensagem do apelado:

Dia 11/03/20 – às 15:14hs. (fl.52) Olha já estou cansado de ficar reportando e vcs não resolvem o problema! Vou deixar bem claro, " Eu quero o protocolo da ligação que o suporte fez para mim ontem aproximadamente as 06:40 junto a gravação. Pronto! Caso não tenha hoje vou acionar a justiça! Até pq é um direito meu

Outro e mail para o suporte da Uber:

"Ontem pedi uma corrida as 05:41 do Presunic de campo grande estrada do Cabuçu. Estou operei minha perna alguns meses e por isso sempre estou pedindo corrida pelo app. Então entrei e iniciamos a corrida. Eu estava de mochila calça e boné. O motorista me fez várias perguntas inclusive se onde eu estava indo tinha favela. Meu destino era o Itaú do centro da Pavuna. Ele simplesmente parou em um posto em Realengo sem qualquer permissão minha. Sequer perguntou se podia parar. Ds mandou eu descer do carro grosseiramente. Mas câmeras do posto mostra tudo. E ainda disse que eu tinha que pegar a mochila. Já estava sendo tudo premeditado. Depois que abasteceu eu me aprontei do carro para entrar ele se negou a me levar alegando que o carro quebrou. Logo em seguida vcs me mandaram uma mensagem pq o carro estava parado tanto tempo. Em segundos ele ligou o carro e foi embora me deixando no posto de gasolina sem saber onde estava e com a perna inchada e doendo. Tentei chamar outro carro mas vcs estavam me cobrando 32 reais por essa corrida incompleta. Fazendo assim não conseguir chamar





fiquei uns 30 minutos no ponto e tive que recorrer a uma amiga para chamar um carro pelo app. Em seguida o suporte me ligou eu relatei e vcs me disseram que estava normalizado mas não estava. Vcs me impediram de chamar outro carro. Ele me largou perto de uma comunidade e foi embora! Eu tô pedindo a vcs o protocolo da ligação que o suporte fez para mim ontem já é a sexta vez que estou pedindo. Se vcs não consegue resolver por aqui me indique um canal para que eu consiga.”

Às fls. 71/76, o apelado junta laudos médicos que dão conta de ser portador de “dor, deformidade, dificuldade de locomoção de perna esquerda” (fl 76), corroborando a versão de que apanhara o Uber por que estar com dores na perna.

A apelada insiste que não existe prova de má-conduta do motorista parceiro, o que remete ao debate sobre o ônus da prova.

As regras ordinárias sobre o ônus da prova preceituam a clássica fórmula que impõe ao autor o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito (art. 373 I CPC/15) e ao réu, a prova do fato impeditivo, modificativo e extintivo do direito do autor (art. 373 II CPC/15).

Contudo, modernamente doutrina e jurisprudência exultam a teoria da “distribuição dinâmica do ônus da prova” em contraposição à teoria clássica prevista no CPC, que, em visão estática, desconsidera as dificuldades concretas da produção probatória.

Ou, em outras palavras, em atendimento ao equilíbrio das partes quanto aos ônus processuais, visando atingir-se o contraditório substancial (art. 7º CPC/15²), a produção da prova deve recair sobre quem tem melhores condições de produzi-la no caso concreto.

A nova lei processual, sensível a teoria da carga dinâmica da prova, previu expressamente sua aplicação no art. 373 §1º CPC/15, *verbis*:

² CPC/15. Art. 7º “É assegurado às partes paridade de tratamento em relação ao exercício de direitos e faculdades processuais, aos meios de defesa, aos ônus, aos deveres e à aplicação de sanções processuais, competindo ao juiz zelar pelo efetivo contraditório.”



“§1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.”

Neste ponto deve ser ressaltado que todo o usuário da Uber que necessite fazer prova sobre algum fato ocorrido dentro de um veículo, certamente terá muita dificuldade, sendo certo que a Uber inegavelmente tem melhor condições de produção da prova, vez que tem o domínio sobre a execução do contrato de transporte a que adere o consumidor, podendo registrar as viagens por vídeo, captar e gravar conversas telefônicas e arquivar a troca de mensagens.

Corroborando com o exposto, basta uma rápida pesquisa na jurisprudência pátria com a palavra “Uber” que se revelará, em grande parte das ementas, o debate sobre a falta de provas, sendo esta, portanto, alegação corrente da apelada em todos os dissídios, decerto aproveitando-se da dificuldade de seus usuários de comprovar suas alegações.

Na hipótese, o consumidor fez a prova que estava ao seu alcance, e reiteradamente requereu da apelada a apresentação da gravação da chamada feita no momento do evento, o que lhe foi negado pelo SAC da apelada.

Por si só, tal fato já constitui uma violação não só ao direito de informação previsto no art. 6 III do CDC, mas também especificamente ao que consta no art. 15 § 3º do Dec. 6.523/2008³, que pontualmente obriga os fornecedores de serviço à apresentação, sempre que requerida, da gravação dos atendimentos feitos pelo SAC. Refiram-se as normas:

CDC. Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de

³“Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.”



quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem

Dec. 6523/2008. Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

A responsabilidade por fato do serviço é objetiva, com base na teoria do risco do empreendimento, sendo, portanto, requisitos para a sua caracterização a demonstração do dano e do nexos causal, dispensando-se a prova da culpa do agente ofensor, consoante o que dispõe o art. 14 caput e §1º I e II CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Cite-se comentário à norma supra feito por Leonardo

Bessa:

Em redação próxima ao art. 12 (produtos), o art. 14 impõe o dever de o fornecedor indenizar os danos decorrentes de “defeitos relativos à prestação dos serviços”. Consagra-se, novamente, hipótese de *responsabilidade objetiva* (sem culpa). O art. 14, embora desnecessário (v. comentários ao art. 12), destaca que a obrigação de indenizar, em caso de acidente de consumo por fato do serviço, é independente da existência de culpa.⁴

⁴ Bessa, Leonardo R. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. p.125. Disponível em: Minha Biblioteca, Grupo GEN, 2020.



No contexto probatório acima exposto, resta claro que o apelado sofreu o dano consistente em ser discriminado pela cor de sua pele e origem dentro de veículo conduzido por motorista parceiro da apelante, que diante de uma má representação dos fatos, deixou o passageiro entregue à própria sorte em meio à Av Brasil, na altura de Realengo, local notoriamente perigoso, havendo elementos suficientes para ligar o citado dano à conduta do motorista, tudo refletindo a ocorrência de defeito na prestação do serviço de transporte urbano contratado da Uber.

A hipótese extrapola os meros aborrecimentos do cotidiano, resultando o evento em efetiva lesão extrapatrimonial indenizável.

A sentença fixou a indenização em R\$ 2.000,00, valor que à mingua de recurso da parte autora, deve ser mantida, na forma da súmula nº 343 do TJRJ, que se transcreve:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

Por fim, quanto ao termo a quo dos juros moratórios, fixados na sentença a contar da citação, tem-se que nada deve ser alterado, vez que aplicável à hipótese o entendimento atual da jurisprudência do STJ, no sentido de que os juros de mora da indenização de danos morais, em se tratando de relação contratual, fluem da data da citação. Citem-se precedentes:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. SUSPENSÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA. INEXISTÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DANO MORAL CARACTERIZADO. CONTROVÉRSIA RESOLVIDA, PELO TRIBUNAL DE ORIGEM, À LUZ DAS PROVAS DOS AUTOS, E COM FUNDAMENTO EM LEI LOCAL. IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO, NA VIA ESPECIAL. SÚMULAS 7/STJ E 280/STF. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. CITAÇÃO. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

I. Agravo interno aviado contra decisão que julgara recurso interposto contra decisum publicado na vigência do CPC/2015.



II. Na origem, trata-se de Ação de Indenização por danos morais, ajuizada por Donato Gregório da Silva contra Águas Guariroba S.A, sustentando, em síntese, que teve a suspensão do fornecimento de água em sua residência, sem justo motivo e sem notificação prévia.

(...)

VI. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, o acórdão de origem está em conformidade com o entendimento desta Corte, segundo o qual, tratando-se de relação contratual - como na hipótese -, os juros de mora devem incidir a partir da citação. Em caso idêntico, confira-se: STJ, AgInt no AREsp 1.233.069/MS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 18/05/2018.

VII. Agravo interno improvido.

(AgInt no AREsp 1514506/MS, Rel. Ministra ASSULETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 21/09/2020, DJe 25/09/2020) g.n.

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. IRRESIGNAÇÃO MANIFESTADA NA VIGÊNCIA DO NCP. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE ÔNIBUS DO QUAL RESULTOU LESÕES EM PASSAGEIRA. ART. 489 E 1.022 DO NCP. OMISSÃO E FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO INEXISTENTES. RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR CONFIGURADA. DANO E NEXO DE CAUSALIDADE COMPROVADOS. VALOR INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. DESNECESSIDADE. REFORMA SÚMULA Nº 7 DO STJ. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. CITAÇÃO VÁLIDA. PRECEDENTES. 1. Aplica-se o NCP a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC.

(...)

4. Os juros moratórios devem ser mantidos conforme fixados pelo Tribunal de origem, que, em conformidade com a jurisprudência desta Corte, determinou que o termo inicial, por se tratar de relação contratual, tenha fluência a partir da citação válida.

(...)

5. Agravo interno não provido, com imposição de multa.

(AgInt no AREsp 1329166/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/03/2019, DJe 20/03/2019) g.n.



APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. APLICATIVO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS. PRESTADOR DE SERVIÇOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

INSURGÊNCIA RECURSAL QUE SE RESTRINGE À ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA E AO INCONFORMISMO QUANTO À PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO REPARATÓRIA PELO DANO MORAL, REQUERENDO SUA REVOGAÇÃO OU, EVENTUALMENTE, A REDUÇÃO DE SEU QUANTUM, BEM COMO A ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA FIXADOS.

LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA. CEDIÇO QUE O APLICATIVO UBER É UM DOS PIONEIROS NA ATIVIDADE PRIVADA DE TRANSPORTE URBANO DE PASSAGEIROS NO PAÍS. NESTE AMBIENTE ELETRÔNICO, A EMPRESA RÉ CONTRIBUI NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, NO SENTIDO DE APROXIMAR O USUÁRIO MOTORISTA E O PASSAGEIRO A REALIZAREM E CONCRETIZAREM AS NEGOCIAÇÕES DE SEUS INTERESSES.

COM EFEITO, AQUELES QUE ATUAM NA QUALIDADE DE USUÁRIOS-MOTORISTAS RECEBEM QUALIFICAÇÃO PELAS CORRIDAS REALIZADAS, QUALIFICAÇÃO QUE CONSTRÓI A REPUTAÇÃO DO MOTORISTA.

NEGÓCIOS JURÍDICOS QUE SE CONCRETIZAM PORQUE FEITOS EM AMBIENTE CONSIDERADO SEGURO E CONFIÁVEL AOS OLHOS DO CONSUMIDOR, VALE DIZER, O APLICATIVO UBER.

TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

DANO MORAL EM RAZÃO DA CONDUTA PERPETRADA PELA RÉ, QUE TEM COMO PÚBLICO ALVO TODA A MASSA POPULACIONAL, SENDO CERTO QUE O DANO IMATERIAL, IN CASU, DECORRE DA QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE USO PLENO E ADEQUADO DO SERVIÇO.

DANOS MORAIS FIXADOS NO MONTANTE DE R\$ 5.000,00 QUE NÃO MERECEM REPARO.

TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA À CONTAR DA DATA DA CITAÇÃO. SÚMULA 54 DO STJ.

PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. ÔNUS SUCUMBENCIAIS. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA, COGNOSCÍVEL DE OFÍCIO À QUALQUER TEMPO E EM QUALQUER GRAU DE JURISDIÇÃO. MERECE REPARO A SENTENÇA PARA CONDENAR



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001



EXCLUSIVAMENTE A RÉ A SUPORTAR OS
CONSECTÁRIOS DA SUCUMBÊNCIA.
DESPROVIMENTO DO RECURSO.
(0000097-89.2019.8.19.0208 - APELAÇÃO. Des(a).
MÔNICA DE FARIA SARDAS - Julgamento: 26/08/2021 -
VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

Isso posto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo, não sendo possível a majoração dos honorários em sede de recurso, na forma do §11º do art. 85 CPC/15, por já terem sido fixados no teto de 20% pelo 1º grau.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2022.

Des. Cristina Tereza Gaulia
Relator

