



Poder Judiciário do Rio Grande do Norte
Gabinete do Desembargador João Rebouças

Agravo de Instrumento n. 0808842-06.2020.8.20.0000

Agravante: Uber do Brasil Tecnologia Ltda

Advogados: Drs. João Humberto Martorelli e outros.

Agravado: _____

Advogado: Dr. Marco Paulo Peti

Relator: Juiz Convocado Eduardo Pinheiro

Decisão

Trata-se de Agravo de Instrumento com pedido de efeito suspensivo interposto pela Uber do Brasil Tecnologia Ltda em face de decisão proferida pelo Juízo de Direito da 13ª Vara Cível da Comarca de Natal que obistou a exclusão do recorrido (_____) dos quadros de motoristas do aplicativo.

Narra que pretende a imediata suspensão e exclusão do recorrido da plataforma por sua culpa exclusiva, em razão do elevado número de cancelamentos de viagens no período em que atuou na plataforma, bem como devido a reclamações de usuários referentes ao motorista junto ao suporte, a descumprir os Termos e Condições e o Código de Conduta da plataforma.

Relata que o pedido de antecipação de tutela foi deferido de forma indevida, pois, em razão da alta da taxa de cancelamentos de viagens, unida às constantes reclamações da conduta do motorista, a Uber não tinha outra opção senão a desativação da conta no aplicativo, conforme determinam os Termos e Condições da plataforma.

Destaca a não concessão do efeito suspensivo ao recurso é passível de ocasionar à Uber e seus usuários dano de difícil reparação, uma vez que a reativação do Agravado na plataforma resultará na má qualidade do serviço prestado pela Uber, pois trará risco aos usuários da plataforma e que não poderão ser remediadas posteriormente, fato este que não pode ocorrer.

Salienta que o Agravado começou a atuar como motorista parceiro da Uber em 21/02/2019 e em 22/03/2020, o cadastro do Agravado foi desativado da plataforma em razão do elevado número de cancelamentos de viagens no período em que atuou na plataforma, bem como devido a reclamações de usuários referentes ao motorista junto ao suporte.

Demonstra que o Agravado atuou como motorista parceiro da plataforma Uber, procedeu com o cancelamento de 366 viagens, que corresponde a uma taxa de 22,95% e ainda obteve 202 viagens canceladas por passageiros, 12,66%, totalizando 568 viagens canceladas, ou seja, 35,61%.



Revela que a plataforma do aplicativo também recepcionou mais de uma dezena de reclamações de usuários referentes ao motorista.

Defende que diferentemente do alegado pelo Agravado, todas as regras para utilização da plataforma, tais como termos e condições, o código de conduta da Uber, sempre estiveram à sua disposição, tendo este aceitado todas as condições quando realizou seu cadastro.

Narra que não pode a Uber, portanto, ser compelida a indenizar, nem tão pouco reativar um motorista que não cumpre as condições.

Ao final, requer:

i) A concessão de EFEITO SUSPENSIVO ao presente recurso, no sentido de suspender a decisão interlocutória proferida nos autos de primeira instância, até o julgamento final do presente agravo de instrumento, conforme os fundamentos expostos para obstar a permanência do recorrido nos quadros da plataforma de aplicativo de viagens.

ii) No mérito, dar provimento ao recurso para reformar a r. decisão agravada, que deferiu o pedido de tutela antecipada referente reativação do Agravado junto a plataforma da Uber.

É o relatório. **Decido.**

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

O recurso consiste em saber se deve ser mantida ou reformada decisão que determinou a reinclusão do recorrido (motorista de UBER) na plataforma do aplicativo de viagens.

O recorrido atuou como motorista parceiro da plataforma Uber entre setembro/2019 a março/2020, e, durante esse período, procedeu com o cancelamento de 366 viagens, que corresponde a uma taxa de 22,95% e ainda obteve 202 viagens canceladas por passageiros, 12,66%, totalizando 568 viagens canceladas, ou seja, 35,61%, fatos esses comprovados mediante as informações colhidas da Plataforma do UBER (fls. 09-15 – ID 7651646).

Segundo a jurisprudência em casos análogos, é legítima a conduta do UBER em descredenciar motoristas que realizam alto índice de cancelamento de viagens. Os tribunais não admitem a exclusão se a UBER não demonstrar o alto índice de cancelamento, pois tal conduta representaria cerceamento do direito de defesa.

Para a jurisprudência, o mau uso do aplicativo pelo motorista permite o cancelamento da conta pelo UBER.

Eis algumas decisões nesse sentido:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – MOTORISTA UBER – DESCRENCIAMENTO DA PLATAFORMA DIGITAL - ALTO ÍNDICE DE CANCELAMENTO DE VIAGENS PELO MOTORISTA - Cláusula contratual que prevê a possibilidade de rescisão unilateral, sem aviso prévio em caso de descumprimento da avença pela parte contrária – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, AC AC: 10038161320188260011 SP 1003816-13.2018.8.26.0011, Rel. Des. Cesar Luiz de Almeida, julgado em 28ª Câmara de Direito Privado, DJ 15/07/2019)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. PLATAFORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE PESSOAL (UBER). CANCELAMENTO UNILATERAL DO CADASTRO DE MOTORISTA PARCEIRO. POSSIBILIDADE. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. 1. A Jurisprudência deste Egrégio Tribunal é firme no sentido de considerar regidas pelo Código Civil as relações firmadas entre motoristas parceiros e a empresa Uber do Brasil Tecnologia LTDA. 2. As partes devem respeitar o acordo



firmado por elas, pois vigoram no direito brasileiro os Princípios da Liberdade de Contratar e do Efeito Vinculante dos Contratos. No caso, há expressa previsão no sentido da possibilidade de rescisão unilateral, como resta comprovado pelo item 9 dos Termos e Condições Gerais dos Serviços de Intermediação Digital. 3. Com base no Princípio da Autonomia da Vontade, não há se falar em reparação por dano moral ou ilícito a ser constatado no cancelamento da conta do apelante. 4. Recurso conhecido e não provido.” (TJ-DF 07114843520198070001 DF 0711484-35.2019.8.07.0001, Rel. Des. Eustáquio De Castro, julgado em 20/05/2020, 8ª Turma Cível, DJE 02/06/2020).

“CIVIL. PROCESSO CIVIL. TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE PROBABILIDADE DO DIREITO ALEGADO. REFORMA. **CANCELAMENTO DA CONTA UBER JUSTIFICADA. MAU USO DO APLICATIVO PELO MOTORISTA.** O monitoramento da conta do motorista do aplicativo indica a existência de elementos suficientes para motivar o cancelamento da conta. Constatada a ausência da probabilidade do direito alegado na origem, sobretudo pela **aparente má utilização do aplicativo pelo agravado**, deve ser reformada a decisão que deferiu tutela provisória de urgência.” (TJ-DF 07033113020168070000 0703311-30.2016.8.07.0000, Rel. Des. Esdras Neves, julgado em 06/04/2017, 6ª Turma Cível, DJ 19/04/2017)

“EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS – PRELIMINAR DE NÃO CABIMENTO DO RECURSO ARGUIDA EM CONTRAMINUTA REJEITADA – MÉRITO – CANCELAMENTO DO CADASTRO DO AUTOR AGRAVADO PARA ATUAR COMO MOTORISTA ATRAVÉS DO APLICATIVO UBER – TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA PARA O RESTABELECIMENTO DO CADASTRO CONCEDIDA PELO JUÍZO A QUO – NECESSIDADE DE REVOGAÇÃO – **CANCELAMENTO REALIZADO COM BASE EM AVALIAÇÕES NEGATIVAS FEITAS POR USUÁRIOS NO CANAL DISPONIBILIZADO PELA EMPRESA PARA ESTE FIM – RECLAMAÇÕES QUE CONSTITUEM FORTES INDÍCIOS DE QUE O MOTORISTA AGRAVADO APRESENTA COMPORTAMENTO INADEQUADO – MANIFESTO PERIGO DE DANO À INTEGRIDADE FÍSICA DOS USUÁRIOS E À REPUTAÇÃO DA EMPRESA – CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PERMITE A POSSIBILIDADE DE ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES A QUALQUER MOMENTO** – OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA AUTONOMIA DA VONTADE – DECISÃO CASSADA – RECURSO PROVIDO. I – Deve ser rejeitada a preliminar de não cabimento do agravo de instrumento quando se verifica que a hipótese posta sub judice se subsume perfeitamente à previsão do art. 1.015, inciso I, do CPC, que autoriza a interposição do referido recurso contra decisões que tratem de tutelas provisórias. II – A decisão agravada, que concedeu a tutela de urgência de natureza antecipada em favor do autor agravado, determinando à agravante o restabelecimento do cadastro deste para atuar como motorista, através do aplicativo UBER, deve ser revogada. In casu, não se verifica presente a probabilidade do direito invocado pelo autor, já que o cancelamento decorreu das avaliações negativas recebidas pelo motorista no canal disponibilizado pela empresa para este fim. As reclamações feitas pelos usuários constituem fortes indícios de que o motorista agravado apresenta comportamento inadequado, que coloca em risco tanto a integridade física dos passageiros quanto a reputação da empresa. O cancelamento também está respaldado na existência de cláusula contratual que prevê a possibilidade de encerramento da relação jurídica entre as partes a qualquer momento. Ademais, deve-se prestigiar o princípio da autonomia da vontade.” (TJMS, AI 14029101520178120000, Rel. Des. Luiz Tadeu Barbosa Silva, julgado em 11/07/2017).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INÉPCIA RECURSAL. PRELIMINAR REJEITADA. TRANSPORTE. UBER. MOTORISTA DESCREDENCIADO. **MAU USO DO APLICATIVO. DEMONSTRAÇÃO. ARBITRARIEDADE NO CANCELAMENTO. AUSÊNCIA.** Não há que se falar em inépcia recursal se o recorrente indica os motivos pelos quais o entendimento adotado na decisão recorrida não deve prevalecer. Restando demonstrado o mau uso do aplicativo pelo motorista, inexistem ilicitude e arbitrariedade na conduta da requerida, que rescindiu o contrato e bloqueou o acesso do requerente.” (TJMG, AC 10000181015850001, Rel. Des. Estevão Lucchesi, julgado em 29/11/2018, DJE 29/11/2018).



No caso, a recorrente demonstrou fartamente que o motorista recorrido teve 568 (quinhentas e sessenta e oito) viagens canceladas por ele ou por passageiros insatisfeitos com sua conduta.

Vejamos algumas reclamações de passageiros contra o motorista:

- 1) O motorista cancelou a viagem e está cobrando uma taxa de viagem que eu não fiz (fl. 10 – ID 7651646);
- 2) O motorista cancelou uma corrida porque minha mãe, uma senhora, usava máscara de proteção ao novo vírus. Foi embora sem explicação (fl. 10 – ID 7651646);
- 3) O motorista agiu de má-fé. Ele parou e disse que iria fazer um retorno para buscar minha mãe dentro do hospital. Ele simplesmente não fez a volta. Fingiu que iria fazer e foi embora (fl. 10 – 7651646);
- 4) O motorista se recusou a buscar passageira que estava com compras de supermercado, ao ver a passageira arrancou com o veículo (fl. 11 – ID 7651646);
- 5) O motorista ficou parado próximo a mim e quando me viu cancelou a viagem (fl. 11 – ID 7651646);
- 6) O motorista não veio no endereço e fez a cobrança. Não vou pagar (fl. 11 – ID 7651646)
- 7) Eu fiquei plantado esperando e não veio pro local combinado (fl. 12 – ID 7651646);
- 8) O motorista não veio e cancelou a viagem (fl. 12 – ID 7651646); 9) O motorista não veio e cancelou a viagem (fl. 12 – ID 7651646);
- 10) O motorista cancelou (fl. 13 – ID 7651646);
- 11) O motorista arrancou antes de eu entrar no veículo, impossibilitando a viagem. A portajá estava aberta e ele arrancou (fl. 13 – ID 7651646);
- 12) O motorista fez um trajeto ruim e não posso pagar mais que o estimado (fl. 13 – ID 7651646);
- 13) A viagem estava no valor de 29,27 e paguei 50,5 ao motorista. Porém não recebi troco algum. Irei sair perdendo dinheiro (fl. 14 – ID 7651646);
- 14) A viagem iria dar R\$ 43,00, mas o motorista fez outra rota e deu R\$ 70,00 (fl. 14 – ID 7651646);
- 15) Ele foi por outra rota (fl. 14 – ID 7651646);
- 16) O motorista não parou no local determinado mesmo eu acenando para ele. Não houve corrida e fui cobrada mesmo assim (fl. 14 – ID 7651646);
- 17) Ele pegou uma rota muito longa e aumentou a corrida em praticamente 14 reais (fl. 15 – ID 7651646).

Como se vê, as condutas realizadas pelo motorista descumprem as regras básicas do aplicativo:

- Numa das viagens ele **não deu o troco ao passageiro**;



- Em outra corrida ele **recusou a entrada de uma senhora idosa**;
- Em outras viagens ele fez rotas que praticamente duplicaram o valor da corrida;
- Em outra corrida ele **arrancou com o veículo com a porta já aberta**;
- Em outra viagem ao ver o passageiro com carrinho de supermercado ele arrancou com o veículo.

Logo, correta a conduta do aplicativo em excluí-lo da plataforma, pois há fortes indícios de que o recorrido descumpriu de forma reiterada a diretrizes contratuais do UBER.

No caso, como provado pelo recorrente que o motorista recorrido totalizou 568 viagens canceladas e praticou diversas condutas graves contra passageiros, presente está a plausibilidade do direito invocado. Também está presente o *periculum in mora*, pois a permanência do motorista na plataforma pode causar danos à empresa recorrente e aos passageiros.

É, pois, legítimo o descredenciamento dele da plataforma do UBER.

Face ao exposto, **DEFIRO** o pedido de efeito suspensivo para obstar a ordem emanada pelo Juízo de primeiro grau e restabelecer a exclusão do agravado (_____) do aplicativo UBER.

Comunique-se o teor desta decisão ao Juízo da 13ª Vara Cível da Comarca de Natal.

Intime-se o agravado para, querendo, apresentar contrarrazões ao recurso, no prazo de quinze (15) dias úteis, facultando-lhe juntar cópias das peças que entender convenientes.

Isso feito dê-se vista à douta Procuradoria Geral de Justiça, para os devidos fins.

Por fim, conclusos.

Natal,

Eduardo Pinheiro

Juiz Convocado - Relator

