



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

**Registro: 2021.0000126405**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso Inominado Cível nº 0001794-75.2021.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é recorrente ---, é recorrido 99 TAXIS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 1ª Turma Recursal Cível e Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Juizes MILTON COUTINHO GORDO (Presidente) E MARCELO LUIZ SEIXAS CABRAL.

São Paulo, 9 de novembro de 2021

**Carlos Castilho Aguiar França**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

0001794-75.2021.8.26.0566 - Fórum de São Carlos  
 Recorrente Roberta de Moraes Mazer  
 Recorrido 99 Taxis Desenvolvimento de Softwares Ltda

Voto nº 1194

**Consumidor – Contrato de transporte individual por intermédio de aplicativo – Objeto esquecido por passageiro no interior do veículo – Omissão do motorista transporte, perante as tentativas de contato do passageiro em busca de recuperação do objeção – Responsabilidade da operadora do aplicativo,**

Recurso Inominado Cível nº 0001794-75.2021.8.26.0566



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

**solidariamente responsável perante o consumidor, pois sonegou diligências para recuperação e restituição do objeto – Indenização correspondente ao valor do bem – Recurso provido – Sentença reformada.**

A r. sentença rejeitou pretensão indenizatória, enfrentando agora o insurgimento da autora, que propõe outro desfecho, com o acolhimento de seu pleito. O recurso foi recebido e respondido.

É o relatório.

Proponho solução diversa para a lide, a despeito dos fundamentos apresentados pelo seu ilustre magistrado sentenciante, Doutor Daniel Luiz Maia Santos.

A recorrente utilizou serviço de transporte individual por intermédio do aplicativo "99 Taxis", da recorrida, e esqueceu no veículo seu aparelho de telefonia celular. Obteve da recorrida o contato do motorista mas não logrou comunicação com ele, pois nunca foi atendido, e não recebeu solução por parte da operadora do aplicativo.

É inegável a legitimidade passiva da operadora do aplicativo, pois estabelece com os motoristas autorizados um contrato, irrelevante discutir neste âmbito se vínculo submetido às leis trabalhistas ou civis. Certo é que, ajustando com terceiras pessoas, os motoristas, a prestação do serviço de transporte remunerado, responde solidariamente por eventuais vícios e defeitos na prestação do serviço, como é típico da solidariedade instituída no Código de Defesa do Consumidor, artigo 7º, parágrafo único: *Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.*

Lucra com a atividade, pois arregimenta e habilita os motoristas,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

disponibiliza uma ferramenta tecnológica (aplicativo) para contratação de transporte (corridas) para os passageiros interessados e beneficia-se de uma parcela do preço cobrado. Aferir bônus e deve enfrentar também os ônus da atividade empreendedora, é claro.

Havendo mais de um de causador do dano, todos respondem solidariamente pela reparação, assevera Sérgio Cavalieri Filho (Programa de Direito do Consumidor, Ed. Atlas, 3ª ed., pág.297 e seguintes).

Lembre-se que a responsabilidade pelo fato do serviço é regulada no artigo 14 do diploma consumerista: *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.*

De igual teor a lição de Cláudia Lima Marques, com ênfase sobre ser objetiva a responsabilidade: *“A responsabilidade imposta pelo art. 14 do CDC é objetiva, independente de culpa e com base no defeito, dano e nexos causal entre o dano ao consumidor-vítima (art. 17) e o defeito do serviço prestado no mercado brasileiro. Com o CDC, a obrigação conjunta de qualidade-segurança, na terminologia de Antônio Hermann Benjamim, isto é, de que não haja um defeito na prestação do serviço e conseqüente acidente de consumo danoso à segurança do consumidor-destinatário final do serviço, é verdadeiro dever imperativo de qualidade (arts. 24 e 25 do CDC), que expande para alcançar todos os que estão na cadeia de fornecimento, ex vi art. 14 do CDC, impondo a solidariedade de todos os fornecedores da cadeia, inclusive aqueles que a organizam, os servidores diretos e os indiretos (parágrafo único do art. 7º do CDC) (MARQUES, Cláudia Lima; e Outros. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, pág 248).*

No caso dos autos, a recorrente, usuária do serviço de transporte, esqueceu no veículo o aparelho de telefonia celular. A recorrida não tomou providência efetiva e eficaz para solução do problema, para recuperação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

do aparelho, limitando-se a fornecer o contato telefônico do motorista. Não apresentou sequer informação específica sobre medidas acaso tomadas em desfavor do motorista, por exemplo a retenção de parcela de seu ganho, para atendimento da queixa.

Vejamos os argumentos da recorrida, adiante transcritos (v págs. 159/160):

*... não há que se falar em legitimidade passiva da 99 para responder por suposto ato provocado exclusivamente pelo Usuário Motorista/Taxista Autônomo que apenas se encontrava cadastrado na plataforma de conexão da 99, sem possuir com ele qualquer vínculo empregatício, cooperativo ou de qualquer outra espécie que pudesse configurar como representante dele.*

*Frise-se que atitudes como as relatadas na Exordial são imprevisíveis e inevitáveis, uma vez que não há como a Recorrida, ao admitir o cadastro do motorista, ter ciência prévia sobre a idoneidade dos seus atos.*

*Ou seja, é inequívoco que, em relação aos fatos da inicial que ensejaram o ajuizamento da ação e o suposto dano suportado pela Recorrente, a 99 é parte totalmente ilegítima.*

*Desta forma, é evidente que esta demanda deveria ter sido ajuizada apenas contra o Usuário Motorista que supostamente subtraiu para si aparelho celular alheio pertencente à Recorrente, única pessoa apta a ser responsabilizada pelo evento narrado nestes autos, caso seja efetivamente comprovada a sua culpa ou dolo.*

*Tanto assim o é, que apenas o Motorista poderia refutar a narrativa dos fatos narrados na inicial, já que, de acordo com a Recorrente, é ele quem teria dolosamente desligado e subtraído o aparelho celular. Ou seja, se até a Recorrente reconhece que quem teve o dolo foi o próprio Motorista, não há que se falar em legitimidade da 99.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

*Ademais, não é correta a imputação de eventual responsabilidade solidária à 99 por eventuais atos praticados pelos Motoristas/Taxistas que se cadastraram no 99APP, pois o Passageiro não efetua nenhum tipo de pagamento à 99 pela utilização do aplicativo.*

*Isso porque, como visto acima, a 99 não é parte no contrato de transporte firmado entre o Passageiro e Motorista/Taxista, sendo certo, ainda, que a empresa não recebe qualquer tipo de contraprestação dos Passageiros que utilizam a sua ferramenta.*

*Em suma, a utilização do 99APP pelos Passageiros é absolutamente gratuita, nos termos da cláusula 6.1 abaixo novamente transcrita ... .*

Esse argumento, sobre ser absolutamente gratuita a utilização do aplicativo pelos passageiros, é absolutamente falaciosa, utilizando-se aqui o advérbio de forma absolutamente verdadeira. Afinal, uma parcela do preço pago pelo passageiro, pelo transporte contratado, é destinado à gestora do sistema, a proprietária do aplicativo. Com efeito, como forma de remuneração pela utilização do aplicativo, o usuário motorista paga à 99 um valor calculado com base na tabela de remuneração, óbvio que esse valor (remuneração para a 99) impacta o preço da corrida. Enfim, a união entre 99 e motorista, para prestação do serviço de transporte, torna-se solidariamente responsáveis perante o consumidor, o usuário do serviço, por vícios e defeitos acaso dele decorrentes.

Lembro julgado que enfrentou superiormente esse tema:

*A responsabilidade da ré é solidária e objetiva, independente de culpa, nos termos art. 14 do CDC, que decorre do risco do negócio assumido ao inserir no mercado, com o fim de lucro, aplicativo para intermediação digital de consumidores com motoristas prestadores de serviços de transportes.*

*Por integrar a cadeia de fornecimento de serviço, a plataforma digital que realiza a intermediação do transporte privado prestado por motoristas*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

*independentes, tem responsabilidade pelo cumprimento do contrato de transporte, o qual traz implícito em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade, pela qual o passageiro deve ser conduzido, são e salvo, com os seus pertences, ao local de destino.*

*Assim, a responsabilidade objetiva da ré só é elidida se comprovar que, prestado o serviço, o defeito inexistente, bem como quando demonstrada a ocorrência de caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima.*

*Carlos Roberto Gonçalves comenta o tema em sua obra: “Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias, ao seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Não se eximirá da responsabilidade provando apenas a ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local do destino.” (GONÇALVES, Carlos Roberto. “Responsabilidade Civil: De acordo com o Novo Código*

*Civil”. 8ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 284) (TJSP; Apelação Cível 1090780-67.2017.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021).*

Sem êxito, ademais, a tentativa de afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor, óbvio que a relação é consumerista, pois consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, diz o artigo 2º da lei de regência.

O recorrente esqueceu seu aparelho de telefonia celular no





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

veículo. O motorista encarregado da corrida, embora acionado, não tomou qualquer medida para restituição do objeto e sequer respondeu os chamados, o que induz ter conhecido do fato e, pior ainda, ter consigo o aparelho. Conclui-se que nenhum outro passageiro tomou assento no veículo após a recorrente, o que elimina a hipótese de apropriação por outrem, e tal conclusão decorre, naturalmente, do silêncio do motorista e da omissão da própria recorrida, que descuidou-se de examinar o veículo e de inteirar-se da conduta de seu parceiro comercial.

Não se trata de inverter o ônus da prova e de exigir da recorrida a prova de fato negativo, mas de se raciocinar de acordo com aquilo que normalmente acontece. Assinala, com efeito, Aguiar Dias, que, em *matéria de responsabilidade, o que se verifica "é o progressivo abandono da regra 'actori incumbit probatio', no seu sentido absoluto, em favor da fórmula de que a prova incumbe a quem alega contra a 'normalidade', que é válida tanto para a apuração de culpa como para a verificação da causalidade. À noção de 'normalidade' se juntam as de 'probabilidade' e de 'verossimilhança' que, uma vez que se apresentem em grau relevante, justificam a criação das presunções de culpa"* (Da responsabilidade, *cit.*, t. 1, p. 115, n. 44). O princípio de que ao autor incumbe a prova não é propriamente derogado, mas recebe uma significação especial, isto é, sofre uma atenuação progressiva. É que o acidente, em situação normal, conduz a supor-se a culpa do réu (conforme Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade Civil, Editora Saraiva, 6ª edição, páginas 656/657).

Também não cabe excluir-se a responsabilidade indenizatória da recorrida, por culpa exclusiva da recorrente, pois a responsabilidade não decorre do esquecimento do objeto, evidente que conduta dela, recorrente, mas, sim, de sonegar, culposa ou dolosamente, pouco importa, a diligência de recuperação do objeto, que se encontra ou se encontrava, pela conclusão estabelecida, sob a detenção do motorista contratado para a corrida. Limitouse a identificar o prestador do serviço, como se não tivesse ela própria, recorrida,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

responsabilidade pela localização e restituição já que, conclusivamente, estava sob poder e detenção do motorista, no veículo utilizado para o transporte.

Segue a convicção deste magistrado, com a devida vênia do prolator da r. sentença combatida, a obrigação de indenizar o dano, correspondente ao valor do objeto, estabelecido com base em pesquisa de mercado, não elidida pela recorrida.

Consumidor – Falha na prestação de serviço decorrente de ausência de medidas eficientes para recuperar bem esquecido pela recorrida em veículo de condutor cadastrado em aplicativo da recorrente – Sentença que condena a pagar indenização por dano material - Recurso que não traz elementos que possibilitem a modificação do que decidido – Dano material comprovado - Improvimento do recurso. (TJSP; Recurso Inominado Cível 1006875-47.2020.8.26.0008; Relator (a): Mário

Daccache; Órgão Julgador: 7ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 11/03/2021).

APELAÇÃO – Ação indenizatória de dano material e moral. Uso de aplicativo de transporte pela plataforma da ré. Ausência de devolução pelo motorista dos pertences deixados no veículo. O contrato de transporte é de resultado, com dever de transportar a pessoa até seu destino no estado em que ingressou bem como seus pertences. Obrigação de garantia e resultado. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva na cadeia de fornecedores perante o consumidor. Dano material e moral indenizável. Quantum razoável (R\$ 7.500,00). Decisão de procedência parcial. Sentença confirmada, por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal - São Carlos**  
**São Carlos-SP**

Processo nº: 0001794-75.2021.8.26.0566

desprovido (TJSP; Apelação Cível 1002151-94.2020.8.26.0009; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2020; Data de Registro: 06/11/2020).

Diante do exposto, voto pelo provimento do recurso, impondo à recorrida o pagamento da verba indenizatória de R\$ 1.689,99, com correção monetária desde a data do ajuizamento e juros moratórios à taxa legal, contados da época da citação inicial.