



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2023.0000596568**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022745-25.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TIAGO HENRIQUE FRANCOLIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ELÓI ESTEVÃO TROLY (Presidente sem voto), MENDES PEREIRA E RAMON MATEO JÚNIOR.

São Paulo, 18 de julho de 2023.

**ACHILE ALESINA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 28931**

**COMARCA: Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível**

**JUIZ DE DIREITO: Roberta Luchiari Villela**

**APTE.:-----**

**. : Uber do Brasil Tecnologia Ltda.**

**AÇÃO CONDENATÓRIA – motorista de aplicativo bloqueado e posteriormente excluído da plataforma da ré – pedido de reativação da conta, de indenização por dano material na modalidade lucros cessantes e dano moral – sentença de improcedência – ré que atua como plataforma de aproximação entre motoristas e usuários consumidores interessados no serviço de transporte – motorista cadastrado desde 2019, com boa avaliação e nota alta – bloqueio da conta e exclusão após a recepção, pela ré, de relatos de passageiros indicando má conduta do autor consistente com racismo e homofobia, além de agressividade no tratamento – bloqueio e exclusão possíveis – desnecessidade de prévia notificação com antecedência mínima, conforme está disposto nos Termos de Serviço, para os casos de infração ao Código da**

**Comunidade, como ocorreu na hipótese – autor que aderiu aos**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Termos e era conhecedor dessa possibilidade – liberdade contratual – intervenção estatal mínima – cláusulas gerais da função social e da boa-fé - ausência de relação de consumo entre autor e ré – impossibilidade de qualquer inversão do ônus da prova – autor que, apesar de intimado para a produção de outras provas, se manifestou negativamente de forma expressa – ré que cumpriu seu ônus nos termos do art. 373, inciso II do CPC – ausência de abusividade – ausência de nulidade na avença entre as partes – mensagens enviadas pelo autor à ré que indicam, ainda que nas entrelinhas o tom agressivo com que tratou os passageiros – autor que, ademais, não impugnou diretamente os fundamentos da sentença, optando por repetir literalmente os termos da inicial e da réplica, tentando se colocar na posição de vítima, bem como desqualificar o relato dos usuários – ausência de qualquer mínima corroboração nos autos acerca das alegações do autor – precedentes do TJSP e do STJ – impossibilidade de obrigar a ré manter a parceria com o autor, pois ninguém é obrigado a contratar a manter vínculo com outrem – ausência de dano material e de dano moral pois a exclusão do autor foi justificada – sentença integralmente mantida – honorários majorados – recurso não provido.**

2

Trata-se de recurso à r. sentença proferida pela MM<sup>a</sup>. Juíza de Direito da 5<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto, Dra. Roberta Luchiari Villela, que nos autos da ação condenatória julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 15% sobre o valor da causa e observada a gratuidade.

Recorre o autor e busca a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Narra a inicial que em 07/04/2019 o autor se cadastrou na plataforma da ré com o fim de se tornar um parceiro prestador do serviço por ela disponibilizado aos usuários.

Após o cadastro, realizou investimentos em seu veículo e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em seu smartphone para atender aos requisitos e, então, passou a dirigir e transportar passageiros por meio da solicitação do serviço na plataforma.

Durante o período em que atuou, obteve boa pontuação entre os passageiros, com nota 4,92 de um máximo de 5 e centenas de avaliações positivas.

Por tais serviços, recebeu e média mensal de R\$ 4.328,19 em 2021.

Passou por tentativas de assalto e outras situações difíceis enfrentadas por um motorista de aplicativo e mesmo assim se manteve com dedicação.

Ocorre que em 20/05/2022 e sem qualquer comunicação prévia, o autor teve seu acesso à plataforma bloqueado e posteriormente desativado.

3

Entrou em contato com a ré para obter informações sobre o ocorrido e foi informado de que houve um relato de racismo e que por esse motivo a parceria estava encerrada.

Alega o autor que jamais praticou qualquer ato nesse sentido, pediu que a ré continuasse averiguando os fatos e solicitou possibilidade de defesa, o que foi negado.

Prossegue afirmando que teve seu direito violado, pois a ré encerrou abruptamente a parceria sem dar a ele o direito de se defender.

Afirma que sofreu dano material na modalidade lucros cessantes e dano moral e, assim, pede as indenizações.

Pede, ainda, a condenação da ré ao desbloqueio da plataforma e à reativação do cadastro para continuar prestando serviços.

Requer a procedência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contestação, a ré afirma que ninguém é obrigado a contratar ou a se manter vinculado a algum contrato, sendo vigente a autonomia privada.

Aponta que houve justo motivo para o bloqueio do autor, já que diversos usuários relataram condutas gravíssimas e que infringem as políticas e regras da empresa, motivo suficiente para desvinculação do motorista.

Também alega que os termos e condições são claros e que o autor aderiu tendo ciência do conteúdo e das responsabilidades incidentes, sabedor, ainda, que não seria necessária qualquer notificação prévia para encerrar a parceira.

Prossegue afirmando que não existe qualquer cláusula abusiva e que o autor aderiu voluntariamente aos termos e condições do serviço e ao código da comunidade, ciente de que não havia vínculo de  
4  
emprego e, ainda, de que a empresa poderia exercer o direito de excluir o parceiro a qualquer momento caso constatada qualquer violação às políticas de atuação por ela defendidas.

Aduz que o autor não comprovou o dano material na modalidade lucros cessantes.

Também aponta que os termos de serviço indicam a necessidade de prévia notificação com sete dias de antecedência caso qualquer das partes deseje encerrar a parceria sem motivação, mas que não há necessidade dessa antecedência e nem de notificação em casos de infração aos termos de serviço ou ao código da comunidade.

Rechaça o dano moral e, havendo condenação, pede que o arbitramento seja realizado em valor razoável.

Requer a improcedência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em réplica, o autor pontuou que apenas com o ingresso desta ação tomou conhecimento dos relatos.

Alegou que realizou mais de dezesseis mil viagens e que apenas três relatos negativos foram feitos, o que pouco representa dentre os muitos passageiros atendidos e, ainda, que foram esses os que deram ensejo ao bloqueio pela ré.

Prosseguiu afirmando que todos os três relatos tentaram imputar a ele má conduta consistente em racismo e homofobia, mas que na verdade ele é quem foi agredido pelos passageiros por xingamentos e ofensas, além do fato de que nas três ocorrências os usuários não dispunham de recursos para pagar as viagens e, assim, inventaram estórias que macularam sua imagem.

Afirmou que no primeiro relato, a usuária afirmou que sofreu racismo, mas na verdade não tinha dinheiro para pagar a viagem, descumprindo, ela sim, uma das regras do transporte. Também alegou que  
5  
foi solicitado por ela que fizesse uma parada em um estabelecimento e assim foi feito. Aguardou por cinco minutos e avisou e ela e a seu amigo, também passageiro, que o tempo havia esgotado, recebendo mais um pedido de espera. Aguardou mais cinco minutos e novamente avisou aos passageiros que havia encerrado o tempo e mesmo assim os usuários não retornaram ao veículo. Assim, realizou o procedimento padrão, encerrando a corrida, pela qual nada recebeu.

Quanto ao segundo relato, conta ele que transportou os usuários até o destino e, no momento do desembarque, uma das passageiras informou que não tinha dinheiro e solicitou que deixasse para a próxima, sendo informada de que não havia essa opção habilitada na plataforma. Os passageiros o xingaram e, então, pediu a eles que saíssem do carro. Corrida encerrada, recebeu da ré apenas parte do valor que seria correto pelo transporte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o último relato de má conduta, o autor alegou que ao chegar ao destino a usuária afirmou não ter dinheiro e exigiu que o motorista tivesse máquina de débito para pagamento, sendo que tal equipamento não pode ser exigido. Nada recebeu pela viagem realizada e solicitou que a passageira saísse do veículo.

Afirmou, assim, que não procedeu de modo indevido com qualquer dos passageiros e que foi vítima dos relatos inverídicos.

A r. sentença julgou improcedente o pedido. Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 15% sobre o valor da causa e observada a gratuidade.

Apelação do autor (fls. 307/354).

Contrarrazões da ré (fls. 358/391).

Em suas razões, o apelante reitera que se trata de contrato de adesão e que existem regras a serem cumpridas por ambos os lados.

O apelante reitera que jamais praticou qualquer conduta que possibilitasse sua exclusão da plataforma, fato que ocorreu de forma imotivada, unilateral e sem aviso prévio, colocando em risco sua subsistência e obrigações assumidas com sua família.

Volta a afirmar que sofreu dano material consistente em lucros cessantes e, ainda, dano moral.

Requer a reforma.

Em contrarrazões, a apelada requer a manutenção da sentença.

É o necessário.

Com efeito, a questão é simples.

O autor se cadastrou para trabalhar como motorista de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicativo na plataforma disponibilizada pela ré, o que fez no período de 2019 até maio de 2022, quando teve seu cadastro bloqueado e posteriormente excluído.

Por conta disso, pleiteia a indenização pelo dano material na modalidade lucros cessantes, já que a cessação da atividade ocorreu de forma abrupta, além da indenização pelo dano moral.

Ainda, pretende que a ré seja obrigada a reativar seu cadastro para que continue a trabalhar como motorista parceiro.

Tanto na inicial como na apelação o autor desfila uma série de conceitos sobre a dignidade humana, a eficácia horizontal dos direitos humanos, a violação de seus direitos pela ré, além de questões sobre contratos de adesão, cláusulas abusivas, inversão do ônus da prova e outros pontos genéricos.

O que interessa, de fato, é saber se a ré tinha justo motivo

para realizar o bloqueio e posterior desativação da conta do autor.

A fls. 50/59 estão os Termos e Condições Gerais dos Serviços de Intermediação Digital e a fls. 60/76 está o Código da Comunidade Uber.

Avaliações do autor a fls. 77/82, sendo apenas algumas em relação às muitas viagens realizadas por ele.

Mensagens trocadas entre as partes a fls. 83/94 acerca dos fatos que nada comprovam, mas apenas indicam que a Uber recebeu um relato de racismo e que por isso a parceria havia sido encerrada.

O autor solicitou esclarecimentos e a ré, então, respondeu que de acordo com o Aviso de Privacidade não poderia fornecer qualquer informação sobre a situação sem expor o usuário, o que seria vedado pela política de privacidade adotada pela empresa (fls. 86).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, a conta foi bloqueada (fls. 92/93).

Evidentemente não há relação de consumo entre autor e ré.

O autor trabalhava como parceiro no negócio desenvolvido pela ré, relação essa que também não se qualifica como de emprego, como já decidiu o STF (Reclamação nº 59.795/MG, Min. Alexandre de Moraes, julgado em 19 de maio de 2023).

Dessa forma, nos termos do art. 373, inciso II do CPC, cabia à ré provar os fatos desconstitutivos do direito alegado pelo autor.

Nesse passo, a ré juntou os documentos de fls. 195/208 e de fls. 209/225, ambos, aliás, que o autor já havia juntado - Termos e Condições Gerais dos Serviços de Intermediação Digital e Código da Comunidade Uber.

Além disso, colocou na própria defesa os relatos dos três

passageiros (fls. 156/158) cujo detalhamento foi realizado neste voto ao considerar a réplica.

Todas as explicações fornecidas pelo autor na apelação também já haviam sido lançadas na réplica (fls. 229/275) e, da mesma forma, a longa dissertação acerca da dignidade humana, dos direitos fundamentais, da eficácia horizontal dos direitos humanos, do contrato de adesão, pontos esses apenas copiados literalmente da inicial.

O que o autor não fez foi impugnar especificamente os fundamentos da sentença e continuou alegando que os passageiros não realizaram o pagamento devido e por ele exigido e que, por isso, ele foi a vítima das ofensas e xingamentos.

Em suma, o autor apenas procurou desconstituir os relatos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos usuários, indicando como ocorreram os fatos relacionados às viagens que acabaram causando sua exclusão da plataforma sob sua ótica, porém não produziu qualquer prova sobre suas próprias alegações.

Mesmo após intimado acerca da produção de provas (fls. 276) o autor afirmou não haver mais provas a serem produzidas (fls. 279).

Ora, o ônus de provar os fatos constitutivos do direito alegado era do autor, nos termos do art. 373, inciso I do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

Vejamos os três relatos dos passageiros que acarretaram a exclusão do autor:

- Eu (mulher preta) e um amigo (homem gay) entramos no carro e demos bom dia ao motorista, ele não nos respondeu. No caminho que fizemos até a 1ª parada, enquanto meu amigo e eu conversamos o motorista esteve o tempo todo balançando a cabeça em negativa, como se desaprovando nossa conversa, sendo

9

que em momento nenhum falamos algo ofensivo ou apelativo. Assim que descemos pra pegar uns salgados, ele falou rispidamente sobre o tempo de espera, dissemos que seria rápido e quando deu 2min que saímos do carro, ele foi embora (fls. 156)

- sobre esse relato, a justificativa do autor foi a de que aguardou cinco minutos e avisou os passageiros de que o tempo havia se esgotado. Recebeu nova solicitação para aguardar, ficou mais cinco minutos e novamente avisou que o tempo havia esgotado. Somente após o terceiro pedido é que encerrou a corrida

- Motorista foi grosso desde o início da viagem, estávamos em 3 meninas e 1 amigo gay, ofendeu a todos com xingamentos, chamando minhas amigas de p\*\*\*s e ainda lançando olhares maldosos (fls.157)



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- aqui, o próprio autor afirma que se tratavam de “garotas de programa” (fls. 325) e, então, assume maior credibilidade o relato da usuária no sentido de que ela e as demais passageiras foram ofendidas

- Solicitei um uber pra minha cunhada, após 2 viagens os motoristas cancelarem, veio esse motorista, infelizmente caiu com esse. A viagem de 4 minutos com valos de 5,00 ele fez um transtorno tanto a mim que estava no trabalho quanto a minha cunha e sobrinha de 2 anos. Eu ia adicionar outra parada pra eu e ele não encontrarmos e eu pagar em dinheiro a ele como a uber não trabalha com máquina de débitos nos veículos isso é horrível, mas estava dando erro pra salvar a parada. Ele humilhou minha cunhada no carro, minha cunhada me ligou desesperada que não tinha dinheiro pra pagar só cartão pq na pandemia é difícil alguém andar com dinheiro. Isso vale pra uber tbm auxiliar melhor sua equipe e pensar em proteger o próximo e seus motoristas. Eu tenho 70 reais que o motorista poderia ter

10

deixado pra eu pagar na próxima viagem porém ele gritou com ela disse que não iria sair dali sem receber. E ia até a polícia fazer boletim com uma criança de 2 anos no carro. E estou pensando seriamente em processa-lo por danos morais e várias outras coisas que meu advogado já me auxiliou junto a uber. Espero nunca mais cair com esse cara. Sou cliente de toda semana pegar transporte uber, 99 e nunca passei por uma humilhação como essa. Espero que a administração escolha melhor com quem iram trabalhar. Pq além do nome do motorista o nome da uber tbm fica sujo. Espero não utilizar mais os serviços da uber. Constrangida demais (fls. 158)

- aqui, o autor chama a usuária de “caloteira” (fls. 332) porque ela não tinha dinheiro em espécie para pagamento. Porém, consta que quem solicitou o serviço foi a cunhada da passageira e ela tinha outro meio de pagamento e que, entretanto, o próprio autor não possuía a máquina de recebimentos que, de fato, não está obrigado a adquirir. Poderia, entretanto, ter orientado que o pagamento ficaria pendente para a próxima viagem, como, aliás, é a praxe da empresa ré



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observe-se que esses três relatos ocorreram em datas muito distantes umas das outras: o primeiro, em ordem cronológica, que corresponde ao relato nº 3, ocorreu dia 15/12/2020

O segundo, relato nº 02, ocorreu dia 24/08/2021.

Finalmente o terceiro, relato nº 01, ocorreu dia 20/05/2022, exatamente o dia em que a conta do autor foi bloqueada.

Portanto, constata-se que a ré não agiu de imediato.

Dois dos relatos têm um ponto em comum: o preconceito consistente em suposta prática de homofobia e de racismo.

11

Os três indicam agressividade desnecessária advinda do autor.

Analisados os Termos e Condições Gerais dos Serviços aos quais o autor aderiu ao decidir trabalhar com a ré, observa-se que o item 9 (fls. 56/57) dispõe:

**9. Prazo e Rescisão. Os presentes Termos terão início na data em que forem aceitos por Você e permanecerão em vigor até que seja extinto, por Você ou por nós, o que pode ser feito por qualquer um dos dois, sem qualquer ônus indenizatórios, mediante envio de notificação à outra parte com 7 (sete) dias de antecedência, ou imediatamente, sem aviso prévio, por descumprimento destes Termos ou do Código de Conduta da Comunidade Uber pela outra parte. Nós também poderemos rescindir estes Termos, caso Você deixe de se qualificar para utilizar nossos Serviços. As obrigações de pagamento pendentes assim como as obrigações que razoavelmente devem ser interpretadas como devendo sobreviver, sobreviverão à extinção dos presentes Termos.**

Está claro, portanto, que foi prevista uma antecedência de sete dias, mediante notificação, caso qualquer das partes decidisse por extinguir a parceria sem motivo e sem infração aos termos de serviço ou ao código da comunidade.

Contudo, tanto a notificação como a antecedência seriam dispensadas em caso de descumprimento dos termos de serviço ou do código da comunidade, podendo a extinção ocorrer imediatamente e sem qualquer indenização.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A cláusula foi repetida e renumerada para 12.1 na atualização dos Termos de Serviço (fls. 195/208, especificamente fls. 205).

O Código da Comunidade, que também é de conhecimento do autor desde que aderiu à parceira com a ré, dispõe sobre a necessidade de tratar a todos com respeito, sem discriminações com base em quaisquer critérios, seja cor, raça, orientação sexual, religião, ideologia e outros fatores individualizadores.

Também indica que violência física ou verbal não seriam aceitas, assim como ameaças ou comportamento grosseiro em relação aos usuários.

12

Pontua que é dever do motorista parceiro cumprir todas as leis aplicáveis.

Por fim, está expressamente explicado como é aplicado o Código da Comunidade (fls. 72/73):

**Como a Uber aplica o Código da Comunidade**

**Perder o acesso à Plataforma da Uber pode impactar a sua vida e seus negócios.**

**Por isso, acreditamos ser importante ter normas claras que expliquem as circunstâncias que podem levar à perda do acesso à Plataforma da Uber.**

**Ao violar qualquer termo do seu contrato com a Uber, ou qualquer termo ou política aplicável, inclusive este Código da Comunidade ou normas e políticas adicionais que a Uber venha a comunicar de tempos em tempos, você pode perder o acesso total ou parcial à Plataforma da Uber.**

**Se você acha que um erro causou a perda de acesso à sua conta, entre em contato com a equipe de suporte da Uber.**

**Se você é motorista ou entregador parceiro, existem processos específicos para solicitar uma revisão caso você entenda que uma decisão de desativação de sua conta foi equivocada ou indevida. Saiba mais aqui.**

**A Uber recebe comentários por vários canais, examina os relatos de violação do Código da Comunidade enviados à nossa equipe de suporte e pode iniciar uma apuração com uma equipe especializada. Se formos informados sobre algum comportamento considerado problemático, poderemos entrar em contato com você para analisar o caso.**

**A nosso exclusivo critério, poderemos suspender ou desativar sua conta até que a análise seja concluída.**

**Motoristas e entregadores parceiros podem acessar a nossa página com informações sobre os motivos mais comuns pelos quais os parceiros podem perder o acesso às suas contas.**

**Você pode perder o acesso total ou parcial à Plataforma da Uber se não seguir qualquer uma das nossas diretrizes.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Isso pode incluir violações dos termos que você aceitou antes de utilizar a plataforma, do Código da Comunidade Uber, políticas da Uber, entre outros, e certos atos que você pode praticar fora da Plataforma da Uber, incluindo, sem restrição, atos que possam ser cometidos em outras plataformas, se determinarmos que esses atos ameaçam a segurança da comunidade Uber, dos nossos empregados e prestadores de serviços ou prejudicam a marca, a reputação ou os negócios da Uber.**

Se os problemas levantados forem graves ou repetidos, ou se você se recusar a cooperar, poderá perder o acesso à Plataforma da Uber. **Qualquer comportamento que envolva violência, má conduta sexual, assédio, fraude, discriminação ou atividade enganosa, ilícita ou que seja prejudicial à segurança de terceiros ao usar a Plataforma da Uber pode resultar na perda imediata do acesso a ela.** Além disso, quando houver o envolvimento de autoridades policiais/jurídicas, cooperaremos com a investigação de acordo com as nossas Diretrizes para Autoridades Policiais/Judiciais.

13

Muitas jurisdições, cidades e aeroportos regulam a prestação de certos serviços da Plataforma da Uber.

Ao identificarmos que a sua conta de motorista ou entregador parceiro

não está em conformidade com os requisitos regulatórios aplicáveis, poderemos remover seu acesso à Plataforma da Uber. Por fim, todos os motoristas e entregadores parceiros interessados em usar a Plataforma da Uber passam por um processo de cadastro, incluindo checagens de apontamentos criminais.

Um motorista ou entregador parceiro perderá o acesso às suas contas da Uber se a checagem de apontamentos criminais ou outra verificação revelar uma violação do Código da Comunidade e políticas da Uber ou de outros critérios exigidos pelos reguladores locais.

A simples leitura do Código da Comunidade, que também é de conhecimento do autor, vai no mesmo sentido dos Termos de Serviço.

Nem se alegue que tais disposições não têm força vinculante por não serem leis ou por terem natureza de contrato de adesão.

Ora, evidentemente não são leis.

Contudo, são normas em sentido amplo e regem a atividade no restrito âmbito privado ao qual o autor voluntariamente se filiou.

Da mesma forma, não se trata de contrato de adesão e, portanto, não há que se falar em cláusulas abusivas ou nulas.

De novo, são normas que regem uma atividade privada que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o autor conhecia e às quais voluntariamente se filiou, sabedor do conteúdo e das consequências da sua não observância.

Ademais, nem mesmo seria necessário haver normas dizendo ser proibido maltratar, desrespeitar, discriminar, ofender de qualquer forma outrem, já que é isso que se espera de qualquer pessoa que viva em sociedade.

Com muito mais razão é isso o que se espera de quem presta serviços ao público, sabendo que o público é, por definição, heterogêneo em todos os sentidos possíveis da expressão.

A conclusão é que, de fato, tem a ré liberdade para ter como parceiro quem entender conveniente, segundo as políticas da empresa.

14

Esse direito é assegurado pelo art. 421 do CC que dispõe sobre a cláusula geral da função social do contrato:

**Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato.**

**Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual.**

E complementado pelo disposto no art. 422 do CC que positivou a cláusula geral da boa-fé objetiva:

**Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.**

A ré não só pode, em razão do contrato firmado entre as partes, como deve, considerado o dever constitucional e legal de preservação da segurança dos usuários e consumidores, suspender contas de motoristas unilateralmente e de imediato, em caso de denúncias ou reclamações que se traduzam não apenas em violação aos termos do contrato, mas especialmente à dignidade de quem se utiliza dos serviços prestados, como, por exemplo, em casos envolvendo afronta à dignidade sexual, à integridade psicofísica e a todas as espécies de discriminações vedadas pelo ordenamento jurídico.

Reitere-se que a ré cumpriu o ônus que lhe cabia ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovar que recebeu de usuários, em momentos de tempo bem distantes, relatos de comportamento discriminatório e agressivo por patê do autor.

O autor nada provou em sentido oposto.

Continuo alegando ter sido ele a vítima e tentou desqualificar tanto os usuários como os relatos.

Porém, basta uma leitura atenta da conversa que o próprio autor enviou à ré a respeito das viagens em questão (e que, diga-se, ele mesmo copiou e colou na apelação) para perceber, ainda que nas entrelinhas, o tom desrespeitoso.

15

O preenchimento objetivo dos requisitos e condições impostas para o cadastramento do motorista não implica direito líquido e certo de manutenção da parceria, mas tão somente uma expectativa de direito ao autor.

Sua manutenção depende, com toda certeza, de sua própria conduta e, aqui, tal fator indica a impossibilidade de ser mantido como motorista parceiro.

Os relatos dos usuários indicam que o autor não atendeu às políticas da empresa e, portanto, a ré agiu corretamente ao realizar o bloqueio e posterior exclusão da plataforma, mormente porque os relatos indicam condutas associadas a atos tipificados como infrações de natureza penal, imprescritíveis e insuscetíveis de fiança tal a gravidade, caso comprovados.

Reitere-se que em mais de uma oportunidade o autor descumpriu os termos da plataforma, cujo código de conduta adverte os motoristas em relação aos atos de violência, assédio, comentários, toques e até mesmo temas travados em conversa com passageiros, tudo como forma de preservar as pessoas que se utilizam do serviço.

Assim, o descumprimento das regras pactuadas entre as partes torna justificado o banimento do autor.

O descredenciamento realizado foi lícito e consistiu em exercício regular do direito da ré, que se pautou na violação, pelo autor, dos termos e condições de utilização da plataforma, como já dito e repetido diversas vezes.

Oportuno ressaltar que na réplica, como já detalhado, o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autor tentou dar outra versão para os relatos, porém nada ampara sua narrativa.

Não existe um indício mínimo sequer de comprovação e, também como já dito, o ônus de provar os fatos constitutivos do direito era do próprio autor, nos termos do art. 373, inciso I do CPC, não havendo qualquer possibilidade de inversão do ônus da prova.

A ré alegou e provou, de modo idôneo, os fatos

16

desconstitutivos, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

As situações indicadas pela ré eram concretas, consistentes em violações do Código da Comunidade e caracterizadas como infrações de natureza penal, especificamente racismo e homofobia, condutas essas absolutamente desprezíveis em todos os sentidos e que não podem e não devem ser toleradas.

Este Tribunal já decidiu:

**APLICATIVO UBER. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DIGITAL PARA TRANSPORTE DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA JULGADA IMPROCEDENTE. NECESSIDADE. EXCLUSÃO DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA DIGITAL. POSSIBILIDADE. LIBERDADE DE CONTRATAR. PREVISÃO DE DESATIVAÇÃO AUTOMÁTICA DA PLATAFORMA, SEM PRÉVIO AVISO, NO CASO DE SE VERIFICAR O DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO POR PARTE DO MOTORISTA. DOCUMENTOS INDICANDO ALTERAÇÃO DO ROTEIRO DA VIAGEM PRÉ-DEFINIDA, OCASIONANDO UM AUMENTO NO VALOR A SER PAGO PELOS USUÁRIOS. HIPÓTESE EM QUE O DESCREDECENCIAMENTO DO AUTOR ESTÁ FUNDADO NO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO DA EMPRESA. SENTENÇA MANTIDA. Recurso de apelação improvido. (TJSP; Apelação Cível 1013526-22.2021.8.26.0506; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/07/2022; Data de Registro: 01/07/2022)**

**Apelação. Obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Descredenciamento de aplicativo de transporte de passageiro. Rescisão unilateral pela empresa provedora do aplicativo. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas. Comportamento inapropriado do motorista. Relato de assédio sexual sofrido por passageiras. Telas sistêmicas juntadas pela ré que**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

detalham a ocorrência. Prova impugnada genericamente pelo autor. Decisão da empresa por suspender e, na sequência, descadastrar permanentemente o motorista. Abusividade não configurada. Sentença mantida. Recurso improvido.

(Apelação Cível nº 1087580-81.2019.8.26.0100, 36ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador WALTER EXNER, julgado em 09/03/2021)

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.**

17

**PLATAFORMA "UBER". DESCREDENCIAMENTO DE MOTORISTA DO APLICATIVO. PLEITO DE REINTEGRAÇÃO DO AUTOR AOS QUADROS DE MOTORISTAS PARCEIROS. DESCABIMENTO. RESCISÃO MOTIVADA. RÉ QUE DEMONSTROU O DESCUMPRIMENTO, PELO AUTOR, DOS TERMOS E CONDIÇÕES CONTRATUALMENTE ASSUMIDOS. AUSÊNCIA DE ABUSIVIDADE NA EXCLUSÃO DO MOTORISTA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PRECEDENTES. SENTENÇA MANTIDA.** Recurso não provido.

(Apelação Cível nº 1066460-79.2019.8.26.0100, 34ª Câmara de Direito Privado, relatora a Desembargadora CRISTINA ZUCCHI, julgado em Registro: 04/09/2020)

**APELAÇÃO. Obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral. Descredenciamento de plataforma virtual de motorista da Uber. Condutas inadequadas, relatadas por passageiros.** Comprovação. Ademais, contrato que autoriza a rescisão unilateral e imediata. Inteligência do artigo 421 do Código Civil. Precedentes. Responsabilidade civil afastada. Sentença mantida. Recurso desprovido, com determinação.

(Apelação Cível nº 1039888-86.2019.8.26.0100, 26ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador BONILHA FILHO, julgado em 18/11/2019)

**Apelação - Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais e tutela antecipada - Improcedência Prestação de Serviço Motorista de aplicativo - Descredenciamento Cabimento - Contrato firmado livremente pelas partes Cláusula contratual prevendo a possibilidade descredenciamento - Improcedência da ação que deve ser mantida** Recurso improvido.

(Apelação Cível nº 1006995-52.2018.8.26.0011, 14ª Câmara de Direito Privado relator o Desembargador THIAGO DE SIQUEIRA, julgado em 28/01/2019)

Como visto, o entendimento dominante neste Tribunal, há tempos, é o de que o desligamento do motorista parceiro em razão de violação dos Termos de Serviço e do Código da Comunidade é possível, sem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessidade de aviso prévio e sem qualquer indenização, pois constitui exercício regular de direito da empresa ré na medida em que o motorista parceiro se vincula livremente aos termos predefinidos.

Sobre as condutas imputadas ao autor, também já decidiu este Tribunal:

**Responsabilidade civil. Serviço de transporte remunerado privado. Uber. Desativação do motorista da plataforma digital. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais.**

18

**Improcedência. Ato ilícito. Não demonstração. Reclamação de usuário sob alegação de racismo e cobrança dos serviços não executados. Descredenciamento unilateral. Admissibilidade. Princípio da liberdade de contratar. Precedentes jurisprudenciais. Sentença mantida. Recurso desprovido, com observação. Consoante se depreende, a requerida apontou a existência de reclamação (alegação de racismo) sobre a conduta do autor no desempenho de sua atividade, o que não condiz com a política interna e regras de conduta dos motoristas vinculados a Uber. No caso, prevalece o princípio da liberdade de contratar e, assim, não está obrigada a requerida a manter o vínculo com o motorista cadastrado em sua plataforma, podendo rescindir o contrato quando verificar que o comportamento do motorista em relação ao passageiro não está de acordo com aquele esperado. Diante disso, não se vislumbra prática de ato ilícito pela ré de modo a ensejar o acolhimento dos pleitos formulados, sendo de rigor a improcedência da demanda.**

**(TJSP; Apelação Cível 1009746-97.2020.8.26.0348; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2021; Data de Registro: 29/11/2021)**

**SERVIÇOS PROFISSIONAIS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e lucros cessantes. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Descredenciamento do autor da plataforma digital de motoristas Uber. Relatos de passageiros acerca de condutas violadoras dos termos de uso da plataforma, tais como a prática de homofobia. Relatos feitos por diferentes pessoas, todas passageiras, de forma a conferir-lhes credibilidade suficiente. Violação do código de conduta da plataforma. Inverossímil que a ré descredenciasse o autor arbitrariamente, sem qualquer violação, eis que por meio dele obtém seus lucros, ante a realização de viagens. Possibilidade de descredenciamento do autor. Precedentes desta E. Câmara. Ausência de ato ilícito por parte da ré. Indenizações indevidas. Sentença mantida. Apelo desprovido.**

**(TJSP; Apelação Cível 1023695-46.2022.8.26.0405; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2023; Data de Registro: 25/05/2023)**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES. Prestação de serviços. Descredenciamento do motorista da plataforma digital de transporte de passageiros – "Uber do Brasil Tecnologia Ltda". Reclamação de usuário por fato (homofobia) que configura ofensa aos termos e condições do contrato e ao código de conduta. Afirmação de ilegalidade de conduta da empresa. Pretensão de ter a sua conta reativada e condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e lucros cessantes. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelação do autor. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Questão que envolve prestação de serviços.**

19

Competência preferencial para apreciar o pedido da 2ª e 3ª Subseções de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça. Precedente recente do Grupo Especial. Existência, diante da natureza negocial e associativa do contrato celebrado pelas partes, do direito dos contratantes encerrarem a parceria por motivos de conveniência e de oportunidade (Princípio da Autonomia da Vontade). Sentença de improcedência do pedido mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1021750-72.2022.8.26.0001; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2023; Data de Registro: 12/07/2023)

O STJ também já decidiu a respeito:

**DECISÃO MONOCRÁTICA**

Trata-se de agravo contra decisão que negou seguimento a recurso especial interposto em face de acórdão assim ementado:

**APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA.**

- I. **DESACOLHIDA A PRELIMINAR DE NEGATIVA JURISDICIONAL SUSCITADA PELO AUTOR.**
- II. **RETIRADA DO NOME DO AUTOR DOS QUADROS DE MOTORISTAS- PARCEIROS PELA RÉ QUE NÃO CONFIGUROU QUALQUER ABUSO, MAS EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO.**
- III. **AFASTADA A CONDENAÇÃO EM LUCROS CESSANTES.**
- IV. **DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.**
- V. **SENTENÇA REFORMADA E ÔNUS SUCUMBENCIAL REDIMENSIONADO.**

**NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR E DERAM PROVIMENTO AO APELO DA RÉ. UNÂNIME.**

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 454 - 455, e-STJ).

Nas razões de recurso especial, alega a parte agravante, em suma, violação aos artigos 5º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro; 8º e 489 do Código de Processo Civil de 2015; e 93, IX, da Constituição Federal; e 486, 487 e 927 do Código Civil.

(...)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não foi admitido na origem, nos termos da decisão de fls. 534 - 540, e-STJ.

Assim delimitada a controvérsia, passo a decidir.

Destaca-se que a decisão recorrida foi publicada após a entrada em vigor da Lei 13.105 de 2015, estando o recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do novo Código de Processo Civil, conforme Enunciado Administrativo 3/2016 desta Corte.

Não assiste razão à parte agravante.

Inicialmente cumpre destacar a impropriedade da via eleita para fins de análise da tese de violação de dispositivos da Constituição Federal, providência que não poderia ser adotada nesta

20

oportunidade, sob pena de invasão da competência atribuída ao STF. Quanto ao mais, após a análise de cláusulas contratuais, fatos e provas levados aos autos, a Corte de origem concluiu pela ausência de dano moral indenizável na hipótese, conforme se depreende do trecho do acórdão abaixo reproduzido (e-STJ, fls. 415 - 416):

A parte autora alega ter sido descadastrada do aplicativo denominado Uber, sem qualquer notificação prévia da parte ré, por supostamente possuir antecedentes criminais. Sustenta não ter antecedentes criminais e que, na verdade, houve confusão de homônimos pelo sistema da parte requerida.

Em contrapartida, a parte ré afirma que a decisão de desativar a conta do requerido não caracteriza qualquer ilicitude, pois houve violação às normas de conduta da plataforma, bem como porque está pautada na liberdade de contratação e na autonomia da vontade dos contratantes.

De antemão, consigno que, no caso concreto, não incidem as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a relação havida entre as partes é de natureza privada, na qual a parte autora se utiliza do aplicativo da parte ré no exercício de atividade como motorista particular, de forma autônoma, mediante retenção de parcela do valor auferido por cada serviço realizado (como preveem os próprios termos de uso do aplicativo); isto é, a parte autora não se enquadra no conceito de consumidor final.

Outrossim, pontuo que é incontroverso que o requerente era motorista cadastrado no aplicativo da requerida e que houve, em 26/08/2020, o descadastramento do demandante pela demandada; e que a controvérsia reside na licitude e validade do descadastramento.

Pois bem.

Conforme os termos de uso (documento nº 06 do evento nº 01 e documento nº 03 do evento nº 37 dos autos de origem), somente tem acesso à plataforma o motorista que manifeste ciência e concordância a tais termos.

Dentre as disposições dos termos de uso, cabe destacar a possibilidade de rescisão unilateral do contrato, a qualquer tempo, motivada (por insatisfação dos passageiros, antecedentes criminais ou qualquer outro fato ou prática que configure violação aos termos de uso, da Política de Desativação ou ao Código de Conduta da Comunidade Uber, e sem necessidade de prévia notificação) e/ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**imotivada (neste caso, é indispensável que haja aviso prévio de sete dias).**

E, além disso, segundo informações obtidas no próprio sítio da Uber 1, são realizadas checagens de segurança periódicas pelo menos uma vez a cada doze meses.

Na situação em apreço, o documento nº 09 do evento nº 01 dos autos de origem dá conta de que a requerida efetivou o descadastramento do requerente por localizar, em checagem de segurança (que inclui checagem de antecedentes criminais em vinte e seis estados e no Distrito Federal), apontamento em nome do autor.

Nessa linha, ainda que tenha havido confusão de homônimos em relação à ação criminal apontada na peça defensiva (processo nº 038/2.17.0000159-0), não se pode concluir que inexistem registros

21

criminais em nome do requerente apenas com base nas certidões nº 11 e 12 do evento nº 01 e nas certidões nº 03, 04 e 05 do evento nº 43 dos autos de origem .

**De outra banda, não se pode olvidar que, como já referido, a insatisfação de passageiros é motivo de cancelamento de cadastro dos motoristas; e, no caso, a narrativa de fatos e as fotos de tela que integram o corpo da contestação dão conta de que houve reclamações de passageiros transportados pelo demandante.**

A propósito, no que tange a tais reclamações, cumpre salientar que a ata notarial do evento nº 43 dos autos de origem (documento nº 07) não prova inequivocamente a inexistência destas e/ou a inoportunidade dos fatos comunicados pelos passageiros, mas tão somente que o requerente apresentou contestação junto à requerida em relação às desaprovações.

Ainda, mister observar que, como já revelado, as checagens de segurança podem ser realizadas uma vez a cada doze meses ou em períodos menores. Diante disso, o tempo decorrido entre as irrisignações dos passageiros e a exclusão do motorista do quadro de parceiros da Uber não é fundamento para afastar a probabilidade do último ato ter se dado em virtude do primeiro.

**Nada obstante, diante das informações de iniciativa de - pelo menos - três passageiros distintos, transportados pelo autor enquanto cadastrado na UBER, dando conta de no mínimo comportamento inadequado do condutor do veículo, certo que a demandada (também recorrente), por força de suas normativas que são de amplo conhecimento público, tem a prerrogativa de estabelecer critérios próprios ao cadastramento dos motoristas, podendo livremente optar e definir pelo descadastramento dos mesmos condutores, logo que constatada qualquer anotação que possa ocasionar infringência às políticas de segurança da empresa.**

Logo se vê, então, não foi apenas a informação de que respondia o autor a fato criminoso outro - quando na verdade dizia com homônimo.

E para a segurança dos usuários da mencionada plataforma é bom que assim seja, possibilitando-se que - em seu campo de ação - possa a demandada UBER atentar e agir de forma imediata ao tomar conhecimento de possível ofensa aos princípios antes mencionados. Assim, a previsão estampada nos "TERMOS E CONDIÇÕES" (12.1 - Prazo e rescisão) firmada entre as partes.

Como esclarecido pela demandada, não bastasse o apontamento referido nos autos - que merecia e exigia pronta atenção da empresa no sentido de verificar a questão -, a informação de que passageiros



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atestaram e reclamaram no ato da "corrida" configura conduta incompatível com os mesmos princípios antes abordados. Não se pode dar assim por ilícito o agir da UBER ao afastar o condutor, pelo menos até que esclarecidos os fatos e denúncias. Pouco importa tenha obtido o autor "classificação diamante" em dado momento, certo a avaliação e acompanhamento da atividade e conduta do motorista cadastrado se dá a cada momento da atividade desempenhada.

Tudo orientado pela preservação prioritária da segurança de todos aqueles que eventualmente possam utilizar dos serviços possibilitados pela plataforma.

Assim sendo, tem-se que a exclusão pela ré do registro do autor no aplicativo se deu por violação às normas de conduta da plataforma

22

e como exercício regular de direito.

De mais a mais, consoante dispõe o art. 421 do Código Civil, a liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato; e, nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual.

Desse modo, mesmo que não houvesse avaliações negativas do motorista, a parte demandada não poderia ser compelida pelo Judiciário a manter relação contratual com a parte demandante, sob pena de violação ao direito de liberdade na contratação previsto no dispositivo legal supramencionado.

Nesse contexto, a revisão da conclusão adotada na origem, para que se acolha a pretensão de condenação da parte agravada em danos morais, traduz medida que encontra veto nas Súmulas 5 e 7 do STJ, por demandar necessário reexame de cláusulas contratuais, fatos e provas.

Em face do exposto, nego provimento ao agravo.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/15, majoro em 10% (dez por cento) a quantia já arbitrada a título de honorários em favor da parte recorrida, observados os limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º do mesmo artigo.

Intimem-se.

(AREsp 2267530, Ministra Maria Isabel Gallotti, 23/03/2023).

Sem mais o que ser dito, fica integralmente mantida a sentença, majorando-se os honorários em favor do patrono da ré para 16% sobre o valor da causa nos termos do art. 85, § 11 do CPC e observada a gratuidade.

**Ante o exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.**

**ACHILE ALESINA**

**Relator**<sup>23</sup>