



Apelação Cível nº 0803668-35.2023.8.19.0001

Apelante: ----

Apelado: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

(Classificação: 04)

Apelação cível. Direito Civil. Descredenciamento de motorista do aplicativo de transporte de passageiros (UBER) por violação aos termos de uso (termos gerais dos serviços de tecnologia). Alegação do motorista de que seja exclusão da plataforma foi imotivada e ilegal. Pretensão de restabelecimento da parceria. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Confirmação. Prova da notificação e contraditório administrativo prévios. Desnecessidade de suspensão do processo por força da admissão do IRDR nº 0025421-84.2023.8.19.0000. Prova da conduta inapropriada do motorista, conforme reclamações de passageiros no aplicativo, além de mau funcionamento do automóvel. Acusações de assédio sexual, problemas mecânicos, má conservação do veículo, impontualidade e aceite de viagem sem intenção de concluí-la (para provocar o cancelamento pelo usuário). Descredenciamento justificado, em exercício regular de direito. Desprovimento do recurso.



ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº 0803668-35.2023.8.19.0001.

Acordam os Desembargadores desta Décima Nona Câmara de Direito Privado, por unanimidade de votos, em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO

Na forma regimental, adoto o relatório da sentença (id. 66613677 - Pje) proferida nos seguintes termos:

“----ajuíza ação em face de UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA., dizendo que se cadastrou como motorista parceiro do aplicativo gerenciado pela ré, o qual acabou por se tornar sua única fonte de renda, sempre recebendo mensagens positivas dos clientes sobre o seu trabalho. Aduz, contudo, que, no mês de outubro de 2022, a ré encerrou a parceria de forma abrupta e sem maiores explicações, por suposta violação aos Termos de Uso do aplicativo. Requer a concessão da tutela de urgência para determinar o restabelecimento de sua conta no aplicativo. Ao final, pleiteia a declaração de invalidade e ineficácia dos Termos de Uso ou de qualquer outro documento que não lhe tenha sido previamente disponibilizado e que não



contenha seu aceite. Alternativamente, pugna pela declaração de nulidade das cláusulas abusivas ou, ainda, que seja reconhecida e declarada a natureza jurídica de parceria associativa da relação entre as partes, a impedir a expulsão de parceiro sem o devido processo legal. Requer, por fim, a condenação em lucros cessantes no valor mensal de R\$5.000,00, além de compensação por danos morais de R\$15.000,00.

Gratuidade de justiça deferida no índice 43204894, ocasião em que indeferido o pedido de tutela de urgência.

Contestação no índice 47385626. Inicialmente impugna o pedido de gratuidade de justiça formulado pelo autor, aduzindo que concorda com o julgamento antecipado da lide. No mérito, alega que a possibilidade de rescisão unilateral sem aviso prévio está prevista no contrato celebrado entre as partes. Sustenta que a desativação da conta do motorista ocorreu por justo motivo, em virtude de desrespeito às Políticas e Regras da Uber, tendo sido identificados relatos reportados por usuários sobre condutas inadequadas cometidas. Afirma que o autor não comprova os lucros cessantes e nem a ocorrência de danos morais.

Réplica no índice 50619864, prestigiando os termos da inicial, sem mais provas.”

Na parte dispositiva:



“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos autorais, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Condeno a parte autora nas custas e em honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, restando suspensa a exigibilidade ante a gratuidade de justiça, na forma do art. 98, § 3º, do CPC. Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.”

Recurso de apelação do Autor (id. 69639553) buscando a reforma integral da sentença, com a procedência dos seus pedidos.

Contrarrazões (id. 83082989).

É O RELATÓRIO. PASSO AO VOTO.

O recurso deve ser conhecido diante da presença dos requisitos extrínsecos (tempestividade, preparo e regularidade formal) e intrínsecos (cabimento, legitimidade, interesse e inexistência de fato impeditivo) de admissibilidade.

1) Desnecessidade de suspensão do feito em razão da admissão do IRDR nº 0025421-84.2023.8.19.0000:

Considerando ter havido notificação prévia e contraditório administrativo, não é o caso de suspensão do feito em razão da admissão do IRDR nº 0025421-84.2023.8.19.0000 que, justamente, trata da necessidade de notificação prévia e oportunidade de resposta para a



exclusão/descredenciamento de motorista da plataforma digital de aplicativos de transporte de passageiros.

A hipótese retratada nos autos refere-se à desativação da conta do Apelante/Autor junto ao aplicativo Uber do Brasil Tecnologia.

Entretanto, no presente caso, a plataforma digital emitiu a notificação prévia, mais de uma vez, no sentido de informá-lo sobre a desativação temporária do seu perfil. Confira-se (id. 47385626 - Pje):

Eis a ciência do Apelante sobre a suspensão temporária:

Ao receber relato de passageira sobre assédio sexual, a plataforma digital solicitou esclarecimentos ao motorista:

Ciente, o Apelante apresentou sua versão:

Após a notificação e contraditório administrativo, a UBER encerrou a parceria com o motorista, por violação aos termos de uso do aplicativo:



Nos termos da cláusula 12.2. do contrato, admite-se a rescisão contratual sem aviso prévio, por violação dos termos de uso ou nos demais casos, mediante notificação, com sete dias de antecedência (id. 47385634). Vejamos:

12.2. **Rescisão.** A Uber poderá rescindir este Contrato: (a) sem dar qualquer motivo, mediante aviso prévio de sete (7) sete dias ao Cliente; (b) imediatamente, sem aviso prévio, por violação do presente Contrato ou dos Termos Suplementares pelo Cliente; ou (c) imediatamente, sem aviso prévio, em caso de decretação de falência, insolvência, dissolução, recuperação judicial ou liquidação. Além disso, a Uber poderá rescindir este Contrato ou desativar o Cliente (e, no caso da Empresa, desativar a própria Empresa ou um determinado Motorista da Empresa), imediatamente e sem aviso prévio, se o Cliente, caso seja aplicável, deixar de estar habilitado, nos termos da lei aplicável ou das regras e/ou políticas da Uber, para prestar Serviços de Transporte, para operar o Veículo, ou conforme seja previsto neste Contrato. No caso da Empresa, ficará a critério da Uber optar por rescindir o Contrato em relação à Empresa e aos Motoristas da Empresa, de forma conjunta, ou em relação a apenas um Motorista da Empresa, de forma individual. O Cliente poderá rescindir este Contrato, a qualquer momento, mediante aviso prévio à Uber, com sete (7) dias de antecedência. No caso da Empresa, o aviso prévio deverá ser de trinta (30) dias de antecedência.

Em certos casos, a Uber, antes de decidir sobre a rescisão deste Contrato com base na alínea (b) acima, permitirá que o Cliente realize um pedido de revisão, apresentando informações relevantes relativas a uma violação identificada ao Contrato. Durante o período de análise do pedido de revisão pela Uber ou por terceiro, o Cliente não poderá realizar viagens. A decisão de rescindir o Contrato após a análise do pedido de revisão formulado pelo Cliente será final e ficará a exclusivo critério da Uber.

Portanto, não é o caso de suspensão do feito em razão da admissão do IRDR nº 0025421-84.2023.8.19.0000, já que o descredenciamento do motorista foi precedido de notificação, dentro do prazo contratual, e do contraditório administrativo.

2) Mérito recursal:

A matéria devolvida ao tribunal refere-se ao exame da legalidade do descredenciamento do motorista do aplicativo de transporte de passageiros UBER.



Alega o Autor que, no ano de 2018, tornou-se motorista do aplicativo UBER e que, em 2022, encerrou a parceria de forma imotivada e ilegal, sem aviso prévio. Diz que nunca descumpriu os termos e condições de utilização do aplicativo, tendo mantido contato com o Réu, por diversas vezes, na tentativa de compreender o ocorrido, sem êxito.

Diante disso, busca a reforma da sentença para:

- a) restabelecimento do contrato com o UBER;
- b) declaração de invalidade e ineficácia da cláusula contratual de exclusão do aplicativo e
- c) condenação do UBER ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contrarrazões, o Apelado sustenta que atuou em exercício regular de direito, sem incorrer em qualquer ilegalidade, dentro da autonomia da vontade e liberdade contratual. E que os autos abrigam provas de relatos de passageiros sobre condutas inadequadas, consistentes em assédio sexual e má conservação do veículo pelo Autor. Diz que o Autor foi previamente notificado da sua exclusão, sem que tenha havido impugnação de sua parte. E que os termos do contrato permitem o encerramento da parceria com o motorista em caso de má conduta sexual. Assim, requereu a improcedência dos pedidos exordiais.

Pois bem.

O exame do caso comprova a lícitude do descredenciamento





do Autor do aplicativo de transporte de passageiros (UBER) por violação aos termos de uso (termos gerais dos serviços de tecnologia).

Há pelo menos duas reclamações reportadas por passageiras de assédio sexual (“o motorista me assediou, falando que poderia me beijar, falando gracinhas durante o tempo” e “o motorista insistiu para que eu sentasse ao lado dele, chegou a quase parar o carro. Depois pediu por várias vezes que eu beijasse, que 10 minutos dava tempo de fazer muita coisa. Acendeu a luz do salão para me olhar”) - conforme prints de tela na p. 10 e 12 da contestação.

O Autor sequer negou o assédio sexual ao assim responder a notificação do Réu: “vale relatar que em outra corrida, saindo de Praça Tiradentes, no Centro do Rio, como compara em Vila Isabel, finalizando em Duque de Caxias, uma passageira conversando comigo entrou no assunto sexo e continuamos a falar com mais intimidade, sendo proposto trocarmos telefone para posteriormente darmos prosseguimento ao assunto em outra hora, dia e local, mas sem constrangimento ou importuno para ambas as partes” - conforme print de tela na p. 13 da contestação.

Resta incontestado a reprovabilidade da conduta do Autor, não apenas por violar as regras do Código de Comunidade da Plataforma UBER (má conduta sexual), mas sobretudo por atentar contra a dignidade sexual das passageiras. É que, nos termos do art. 216-A do Código



Penal¹, **considera-se assédio sexual constranger alguém com intuito de obter favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de ascendência inerente ao exercício da sua função.**

A bem dizer, em se tratando de afronta à liberdade sexual praticada por motorista de aplicativo de transporte de passageiro, penso haver nítida ascendência/dominância do condutor em relação às usuárias durante o percurso, fruto do absoluto controle que exerce sobre o veículo, podendo definir rotas e impedir a abertura das portas.

Segue abaixo as regras do Código de Comunidade da Plataforma UBER que o Autor aceitou aderir ao participar da plataforma:

Violência e má conduta sexual

Todos nós gostamos que nosso espaço pessoal e nossa privacidade sejam respeitados. É permitido conversar. Porém, não comente sobre a aparência de ninguém nem pergunte se a pessoa é comprometida. A Uber proíbe qualquer tipo de violência e má conduta sexual. Violência e má conduta sexual se referem a contato ou comportamento sexual sem consentimento explícito da outra pessoa.

Todos devem ter a privacidade e o espaço pessoal preservados. A lista a seguir apresenta apenas alguns exemplos de conduta inapropriada.

- Não faça perguntas íntimas (por exemplo, se a pessoa é comprometida ou qual é a orientação sexual dela)
- Não comente sobre a aparência de ninguém (por exemplo, "elogios" ou comentários depreciativos)
- Não faça comentários ou gestos explícitos (por exemplo, xingamentos ou gestos explícitos ou sugestivos)
- Não paquere (por exemplo, flerte sugestivo não verbal ou muita proximidade física)
- Não exiba materiais indecentes (por exemplo, objetos ou fotos com conotação sexual)
- A Uber tem uma regra de proibição de sexo, independentemente de você conhecer a pessoa ou ela consentir

Extraio dos autos as imagens que comprovam as reclamações dos usuários, algumas já citadas anteriormente no voto:

¹ Art. 216-A. Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. Pena - detenção, de 1 (um) a 2 (dois) anos.



Como se constata, há prova nos autos da censurável conduta do Autor, incompatível não só com os termos de uso da UBER, mas, especial, à legislação penal (assédio sexual).

3) Relação de caráter civil-contratual:

A relação existente entre as empresas de aplicativos de transporte de passageiros e o motorista parceiro é de caráter civilcontratual, consoante a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. INCIDENTE MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS AJUIZADA POR MOTORISTA DE APLICATIVO UBER. RELAÇÃO DE TRABALHO NÃO CARACTERIZADA. SHARING ECONOMY. NATUREZA CÍVEL. COMPETÊNCIA DO JUÍZO ESTADUAL. 1. A competência *ratione materiae*, via de regra, é questão anterior a qualquer juízo sobre outras espécies de competência e, sendo determinada em função da natureza jurídica da pretensão, decorre diretamente do pedido e da causa de pedir deduzidos em juízo. 2. Os



fundamentos de fato e de direito da causa não dizem respeito a eventual relação de emprego havida entre as partes, tampouco veiculam a pretensão de recebimento de verbas de natureza trabalhista. A pretensão decorre do contrato firmado com empresa detentora de aplicativo de celular, de cunho eminentemente civil. 3. As ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente permitiram criar uma nova modalidade de interação econômica, fazendo surgir a economia compartilhada (sharing economy), em que a prestação de serviços por detentores de veículos particulares é intermediada por aplicativos geridos por empresas de tecnologia. Nesse processo, os motoristas, executores da atividade, atuam como empreendedores individuais, sem vínculo de emprego com a empresa proprietária da plataforma. 4. Compete a Justiça Comum Estadual julgar ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos materiais e morais ajuizada por motorista de aplicativo pretendendo a reativação de sua conta UBER para que possa voltar a usar o aplicativo e realizar seus serviços. 5. Conflito conhecido para declarar competente a Justiça Estadual. (CC n. 164.544/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Segunda Seção, julgado em 28/8/2019)

Logo, aplica-se o Código Civil à relação contratual estabelecida entre as partes.

É bem verdade que as relações contratuais devem ser regidas



pelos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva, sendo este último definido no Código Civil como um dever jurídico aplicável a ambas as partes, que devem agir de maneira clara e respeitarem as cláusulas pactuadas, cumprindo-as com probidade e lealdade, de modo a preservar o equilíbrio econômico.

Vale reafirmar que os relatos dos passageiros acerca da má conduta do Autor não foram por ele refutados, tendo se limitado a sustentar que seu descredenciamento foi unilateral, imotivado e ilegal, sem oportunidade de defesa.

Dessa forma, diante da violação de cláusulas contratuais e inexistindo interesse na relação firmada entre as partes, conclui-se que o Réu agiu no exercício regular do direito, não havendo qualquer ato ilícito capaz de gerar reparação civil, devendo ser respeitado o princípio da liberdade contratual.

Nos termos do artigo 421 do Código Civil:

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.

Transcrevo trecho da sentença:



“Ressalte-se que o ônus imposto pelo art. 373, I, do CPC não é uma banalidade, porquanto conferiria às alegações autorais uma presunção quase absoluta de veracidade incompatíveis com os princípios da ampla defesa e contraditório, ainda que atestada condição de vulnerabilidade da parte.

Ademais, a ré compõe um setor do mercado caracterizado pelo consumo em massa e pela alta competitividade, sendo a qualidade dos serviços aferida pela idoneidade dos condutores parceiros e pela incolumidade dos passageiros ao final de cada viagem. Não por outra razão que se compreende a opção da ré pelo contrato de adesão, instrumento de negócio jurídico absolutamente lícito previsto em nosso ordenamento, haja vista a praticidade e celeridade na celebração que lhes são características essenciais e, nesse cenário econômico, imperiosas.

Reitera-se que a satisfação dos consumidores depende da segurança com que chegam aos seus destinos e da qualidade da condução como um todo (atendimento às regras de trânsito, cordialidade e retidão do motorista, higiene do veículo etc.), fatores esses que, alinhados à quantidade exorbitante de brasileiros que se utilizam do serviço diariamente, impõem aos fornecedores o dever de rigorosa fiscalização e capacidade de manejo para dirimir



eventuais intempéries. De tal modo, constatado o menor sinal de irregularidade capaz de prejudicar a experiência dos usuários, cabe à ré fazer cessá-la na forma autorizada, sem que nisso incorra em mácula à boa-fé objetiva. Foi exatamente o que se passou, à luz dos indícios de desrespeito aos termos de uso da plataforma e, até mesmo, às regras de boa convivência entre passageiro e motorista.

O saldo final entre as adversidades enfrentadas na prestação de um serviço dessa extensão e a capacidade de satisfazer o usuário é o que garante a boa reputação do fornecedor e o consequente sucesso da atividade. Por conseguinte, não cabe ao Judiciário se imiscuir a fundo nos motivos do descredenciamento, tampouco obrigar a ré a contratar com quem não reputa apto ou idôneo.”

4) Conclusão:

Por todo o exposto, voto no sentido de NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, mantendo-se sentença em seus integrais termos.

Finalmente, anoto ser absolutamente estarrecedor que um motorista profissional se julgue no direito de estabelecer, com conotação sexual, contato visual, verbal ou físico com usuários ou usuárias do serviço de transporte de passageiros, criando ambiente intimidador,



hostil e incivilizado, **o que impõe uma atuação mais firme do Poder Público na fiscalização do serviço junto às plataformas, de modo a conferir maior proteção e segurança aos passageiros**, mediante a adoção de soluções mais eficazes, como, exemplificativamente, a possibilidade de gravação obrigatória do interior do veículo por imagem e/ou áudio no próprio aplicativo; ampliação do número de motoristas do sexo feminino; a adaptação dos veículos para impedir o controle do trancamento das portas do veículo pelo condutor, dentre outras.

Considerando a gravidade da conduta imputada ao motorista (assédio sexual), e sendo do conhecimento comum que, infelizmente, **o fato não é isolado no campo do transporte de passageiros por aplicativo**, considero fundamental a **adoção de políticas públicas mais eficazes**, direcionadas às plataformas, com imposição de regras mais rígidas que confirmam efetiva segurança aos usuários, em especial do sexo feminino.

Tem se mostrado insuficiente a penalidade de descredenciamento em caso de violência ou assédio por parte dos motoristas. Insisto: é vital que as empresas sejam instadas, pelo Poder Público, a reforçarem seus controles internos e aprimorem seus serviços, o que pode ser alcançado com implementação de novas tecnologias nos aplicativos, como, por exemplo, a possibilidade de gravação obrigatória no interior do veículo após o início da viagem, dentre outras.

Parece-me inconteste, nessa temática, a existência de um



verdadeiro estado de desconformidade, que deriva de uma ilicitude contínua praticada por muitos motoristas de aplicativos, atentando contra a dignidade das mulheres, e sem que haja um enfrentamento mais direto e enfático do problema pelas plataformas.

Preceitua o art. 8º do CPC que, ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz deve atender aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo, dentre outras, a dignidade da pessoa humana, a publicidade e a eficiência. Logo, ao se deparar com uma situação repetida e desestruturada, pode o juiz concitar outros Poderes para que, dentro de suas esferas de atuação, atuem em prol de uma solução que atenda o interesse social.

Nesse sentido, e com amparo no art. 139, X do CPC², **oficie-se** o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, na pessoa do seu Procurador Geral, para que, tomando ciência da presente decisão, avalie

a possibilidade de ajuizamento da competente ação coletiva, sem prejuízo de outras providências que considerar necessárias, no âmbito civil ou criminal.

Além disso, **oficie-se** o Estado do Rio de Janeiro, na pessoa de Sr. Governador do Estado, para que, tomando ciência da presente decisão, avalie a possibilidade de adoção de políticas públicas visando

² Art. 139. (...)

X - quando se deparar com diversas demandas individuais repetitivas, oficiar o Ministério Público, a Defensoria Pública e, na medida do possível, outros legitimados a que se referem o art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, e o art. 82 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para, se for o caso, promover a propositura da ação coletiva respectiva.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Desembargador Luciano Saboia Rinaldi de Carvalho
Décima Nona Câmara de Direito Privado

garantir maior segurança dos(as) usuários(as) vítimas de assédio sexual, ou qualquer outra forma de violência, no interior de veículos de transporte de passageiros por aplicativos, sem prejuízo de outras medidas que considerar necessárias.

Finalmente, **oficie-se** a Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM), órgão permanente na estrutura organizacional deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, para ciência da presente decisão e adoção de medidas cabíveis dentro da sua área de atuação, através do email coemulher@tjrj.jus.br

À Secretaria, para cumprimento da presente decisão e demais providências de praxe.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

LUCIANO SABOIA RINALDI DE CARVALHO
Desembargador Relator