

	Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
Órgão	Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N. RECURSO INOMINADO CÍVEL 0777382-71.2024.8.07.0016	
RECORRENTE(S) UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.	
RECORRIDO(S) _____	
Relator	Juiz DANIEL FELIPE MACHADO
Acórdão Nº	2012383

#### EMENTA

**PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PLATAFORMA DE TRANSPORTE UBER. OBJETO ESQUECIDO NO VEÍCULO. AUSÊNCIA DE DEVOLUÇÃO PELO MOTORISTA PARCEIRO. OMISSÃO DA EMPRESA EM ADOPTAR PROVIDÊNCIAS EFICAZES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO DESPROVIDO**

#### I. CASO EM EXAME

1. Recurso inominado interposto pela empresa UBER contra sentença que julgou parcialmente procedentes pedidos iniciais para condenar a ré a devolver a bolsa da autora, esquecida no veículo de motorista parceiro da plataforma, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de multa diária, arbitrada em R\$100,00 (cem reais) e limitada a R\$1.000,00 (um mil reais), consignando que caso não seja mais possível a devolução do objeto, deverá a ré, no prazo para cumprimento da obrigação de fazer, informar tal fato ao juízo, quando então a obrigação de fazer será convertida em perdas e danos, e condenar a requerida a pagar à autora a quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), a título de danos morais.

2. A empresa recorrente alegou ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação dos serviços, ausência de responsabilidade pelo ocorrido, sustentando que atua apenas como intermediadora entre motoristas e usuários. Defendeu a ausência de elementos aptos a comprovar os danos morais alegados pela autora. Contrarrazões ao recurso inominado apresentadas no ID 72138384.

#### II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO



3. Há duas questões em discussão: (i) definir se a empresa UBER possui legitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço que justifique a responsabilização da plataforma por danos materiais e morais decorrentes da não devolução do bem.

### III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Todos os que participam da cadeia de consumo têm responsabilidade pelos danos decorrentes do fato ilícito ou do defeito na prestação de serviços em decorrência do princípio da solidariedade e do próprio sistema de proteção, fundado no risco-proveito do negócio, consagrado no artigo 7º, parágrafo único, do CDC. **PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA.**

5. A plataforma de intermediação de transporte UBER controla o credenciamento e o descredenciamento dos motoristas prestadores do serviço, a precificação, a aproximação dos passageiros e o pagamento da corrida, de modo que, no que se refere à sua relação jurídica com os usuários do sistema é de se aplicar o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido o acórdão n. 1087757, Rel. Juiz Eduardo Henrique Rosas, julgado em 27.03.2018.

6. Nos termos do art. 14 do CDC “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”. Salvo se comprovar que o serviço não é defeituoso ou que o dano decorreu de culpa exclusiva de terceiro (incisos I e II, do § 3º, do mesmo artigo).

7. A sentença merece ser mantida, uma vez que restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação do serviço.

8. Isso porque a parte ré informou à autora que entrou em contato com o motorista parceiro condutor do veículo em que a bolsa da autora fora esquecida (ID 72138206 - Pg. 2) e, após a consumidora asseverar que o motorista ainda não havia entrado em contato para devolução do bem, a ré reiterou que faria novos contatos com o motorista para essa finalidade. Em outra oportunidade, a plataforma ainda informou à autora que “Falamos com seu motorista parceiro, que confirmou estar com o seu item e aguarda um contato breve para combinar a devolução” (ID 72138314) e que seria cobrada uma taxa de devolução do item perdido (ID 72138321 - Pg. 3). Não obstante, a bolsa não foi devolvida a consumidora (fato não contestado pela parte ré e, portanto, incontroverso).

9. Assim, as provas dos autos revelam que a plataforma não adotou as providências necessárias para a devolução da bolsa e documentos pessoais da autora pelo motorista parceiro, o que leva à conclusão de que houve evidente falha no serviço, a atrair a responsabilidade da requerida. A UBER mantém controle relevante sobre o serviço prestado por seus motoristas parceiros, incluindo credenciamento, pagamento, precificação e comunicação entre usuários e condutores, o que caracteriza relação de consumo regida pelo CDC.

10. Aplica-se o art. 14 do CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço, salvo demonstração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no caso.

11. Comprovou-se que, apesar de reconhecer que o motorista parceiro estava de posse da bolsa e que seria realizada a devolução mediante contato e pagamento de taxa, a empresa não adotou medidas eficazes para assegurar a restituição do bem à consumidora, o que configura falha na prestação do serviço.

12. O dano moral decorre de uma violação aos direitos da personalidade, atingindo, em última análise, o sentimento de dignidade da vítima, desencadeada pelo evento do extravio da bolsa com os pertences pessoais (art. 5º, V e X da CF). A atitude de desídia da recorrente quanto à ausência de restituição do bem da autora, mesmo após afirmar que o motorista estava em posse do bem, impondo a esta a realização de diversos contatos com a empresa para obter a restituição do bem, enseja indenização por danos morais.

13. Em abono a esse entendimento cresce na jurisprudência a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito enseja indenização por danos morais.



14. O que se indeniza, nesse caso, não o descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos, no descanso ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é utilizado para a busca e reconhecimento dos direitos do consumidor.

15. Na hipótese dos autos, a falha na prestação do serviço gerou dano moral à autora e, considerando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como o caráter pedagógico-punitivo da medida, considero que a quantia arbitrada pelo Juízo de origem (R\$ 2.500,00) é apta a compensar os danos sofridos pela requerente, sem, contudo, implicar em enriquecimento sem causa. Neste sentido: Acórdão 1929122, 0707899-51.2024.8.07.0016, Relator(a): MARCO ANTONIO DO AMARAL, TERCEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 30/09/2024, publicado no DJe: 11/10/2024.

#### **IV. DISPOSITIVO**

**16. Preliminar rejeitada. RECURSO DESPROVIDO.**

**17.** Decisão proferida na forma do art. 46, da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa como acórdão.

**18.** Diante da sucumbência, nos termos do artigo 55 da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), condena o recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

---

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, e 14.*

*Jurisprudência relevante citada: TJDF, Acórdão n. 1087757, Rel. Juiz Eduardo Henrique Rosas, julgado em 27.03.2018; TJDF, Acórdão 1929122, Relator(a): Marco Antonio do Amaral, TERCEIRA TURMA RECURSAL, julgado em 30/09/2024.*

### **ACÓRDÃO**

Acordam os Senhores Juizes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DANIEL FELIPE MACHADO - Relator, MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal e MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 27 de Junho de 2025

**Juiz DANIEL FELIPE MACHADO**  
Relator

### **RELATÓRIO**

Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.



## **VOTOS**

**O Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO - Relator**

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

**O Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal**

Com o relator

**A Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal**

Com o relator

## **DECISÃO**

CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. DESPROVIDO. UNÂNIME.



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



Assinado eletronicamente por: DANIEL FELIPE MACHADO - 01/07/2025 09:34:49

Num. 72919102 - Pág. 1

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25070109344903100000070435920>

Número do documento: 25070109344903100000070435920

Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.



Assinado eletronicamente por: DANIEL FELIPE MACHADO - 01/07/2025 09:34:48

Num. 72919101 - Pág. 1

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25070109344820200000070435919>

Número do documento: 25070109344820200000070435919

**PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PLATAFORMA DE TRANSPORTE UBER. OBJETO ESQUECIDO NO VEÍCULO. AUSÊNCIA DE DEVOLUÇÃO PELO MOTORISTA PARCEIRO. OMISSÃO DA EMPRESA EM ADOTAR PROVIDÊNCIAS EFICAZES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO DESPROVIDO**

**I. CASO EM EXAME**

1. Recurso inominado interposto pela empresa UBER contra sentença que julgou parcialmente procedentes pedidos iniciais para condenar a ré a devolver a bolsa da autora, esquecida no veículo de motorista parceiro da plataforma, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de multa diária, arbitrada em R\$100,00 (cem reais) e limitada a R\$1.000,00 (um mil reais), consignando que caso não seja mais possível a devolução do objeto, deverá a ré, no prazo para cumprimento da obrigação de fazer, informar tal fato ao juízo, quando então a obrigação de fazer será convertida em perdas e danos, e condenar a requerida a pagar à autora a quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), a título de danos morais.
2. A empresa recorrente alegou ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação dos serviços, ausência de responsabilidade pelo ocorrido, sustentando que atua apenas como intermediadora entre motoristas e usuários. Defendeu a ausência de elementos aptos a comprovar os danos morais alegados pela autora. Contrarrazões ao recurso inominado apresentadas no ID 72138384.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

3. Há duas questões em discussão: (i) definir se a empresa UBER possui legitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço que justifique a responsabilização da plataforma por danos materiais e morais decorrentes da não devolução do bem.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

4. Todos os que participam da cadeia de consumo têm responsabilidade pelos danos decorrentes do fato ilícito ou do defeito na prestação de serviços em decorrência do princípio da solidariedade e do próprio sistema de proteção, fundado no risco-proveito do negócio, consagrado no artigo 7º, parágrafo único, do CDC. **PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA.**
5. A plataforma de intermediação de transporte UBER controla o credenciamento e o descredenciamento dos motoristas prestadores do serviço, a precificação, a aproximação dos passageiros e o pagamento da corrida, de modo que, no que se refere à sua relação jurídica com os usuários do sistema é de se aplicar o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido o acórdão n. 1087757, Rel. Juiz Eduardo Henrique Rosas, julgado em 27.03.2018.
6. Nos termos do art. 14 do CDC “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”. Salvo se comprovar que o serviço não é defeituoso ou que o dano decorreu de culpa exclusiva de terceiro (incisos I e II, do § 3º, do mesmo artigo).
7. A sentença merece ser mantida, uma vez que restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação do serviço.





8. Isso porque a parte ré informou à autora que entrou em contato com o motorista parceiro condutor do veículo em que a bolsa da autora fora esquecida (ID 72138206 - Pg. 2) e, após a consumidora asseverar que o motorista ainda não havia entrado em contato para devolução do bem, a ré reiterou que faria novos contatos com o motorista para essa finalidade. Em outra oportunidade, a plataforma ainda informou à autora que “Falamos com seu motorista parceiro, que confirmou estar com o seu item e aguarda um contato breve para combinar a devolução” (ID 72138314) e que seria cobrada uma taxa de devolução do item perdido (ID 72138321 - Pg. 3). Não obstante, a bolsa não foi devolvida a consumidora (fato não contestado pela parte ré e, portanto, incontroverso).

9. Assim, as provas dos autos revelam que a plataforma não adotou as providências necessárias para a devolução da bolsa e documentos pessoais da autora pelo motorista parceiro, o que leva à conclusão de que houve evidente falha no serviço, a atrair a responsabilidade da requerida. A UBER mantém controle relevante sobre o serviço prestado por seus motoristas parceiros, incluindo credenciamento, pagamento, precificação e comunicação entre usuários e condutores, o que caracteriza relação de consumo regida pelo CDC.

10. Aplica-se o art. 14 do CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço, salvo demonstração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no caso.

11. Comprovou-se que, apesar de reconhecer que o motorista parceiro estava de posse da bolsa e que seria realizada a devolução mediante contato e pagamento de taxa, a empresa não adotou medidas eficazes para assegurar a restituição do bem à consumidora, o que configura falha na prestação do serviço.

12. O dano moral decorre de uma violação aos direitos da personalidade, atingindo, em última análise, o sentimento de dignidade da vítima, desencadeada pelo evento do extravio da bolsa com os pertences pessoais (art. 5º, V e X da CF). A atitude de desídia da recorrente quanto à ausência de restituição do bem da autora, mesmo após afirmar que o motorista estava em posse do bem, impondo a esta a realização de diversos contatos com a empresa para obter a restituição do bem, enseja indenização por danos morais.

13. Em abono a esse entendimento cresce na jurisprudência a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito enseja indenização por danos morais.

14. O que se indeniza, nesse caso, não o descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos, no descanso ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é utilizado para a busca e reconhecimento dos direitos do consumidor.

15. Na hipótese dos autos, a falha na prestação do serviço gerou dano moral à autora e, considerando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como o caráter pedagógico-punitivo da medida, considero que a quantia arbitrada pelo Juízo de origem (R\$ 2.500,00) é apta a compensar os danos sofridos pela requerente, sem, contudo, implicar em enriquecimento sem causa. Neste sentido: Acórdão 1929122, 0707899-51.2024.8.07.0016, Relator(a): MARCO ANTONIO DO AMARAL, TERCEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 30/09/2024, publicado no DJe: 11/10/2024.

#### IV. DISPOSITIVO

**16. Preliminar rejeitada. RECURSO DESPROVIDO.**



17. Decisão proferida na forma do art. 46, da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa como acórdão.
18. Diante da sucumbência, nos termos do artigo 55 da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), condena recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

---

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, e 14.*

*Jurisprudência relevante citada: TJDFT, Acórdão n. 1087757, Rel. Juiz Eduardo Henrique Rosas, julgado em 27.03.2018; TJDFT, Acórdão 1929122, Relator(a): Marco Antonio do Amaral, TERCEIRA TURMA RECURSAL, julgado em 30/09/2024.*

