



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA
COMARCA DA CAPITAL - RJ**

VARA EMPRESARIAL DA

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fundamento nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

ACÇÃO CIVIL PÚBLICA

com PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA

em face da empresa **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. ('Uber')**, sociedade limitada, com sede na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1909, Torre Sul, 15º andar, São Paulo/SP, CEP 04543-907, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.895.646/0001-87, pelas razões que passa a expor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90.

Ainda mais em hipóteses como a do caso vertente, em que o número de pessoas sujeitas a risco é muito expressivo e os danos aos consumidores são evidentes.

Desta forma, não podendo ser sanada, de forma global e efetiva, a questão em caráter individual, torna-se patente a necessidade do processo coletivo.

Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO. **O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.**” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176). (g.n.).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

DOS FATOS

Foi instaurado Inquérito Civil Público (IC 828/2023), cujos autos seguem anexados à presente peça exordial, no sentido de apurar as notícias advindas de representação formulada junto ao Sistema de Ouvidoria Geral do MPRJ pelo Sr. Gabriel Lopes Alfradique Alves, a qual noticiava suposta irregularidade perpetrada pela UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA., concernente à regra de isenção de responsabilidade pela eventual perda do objeto transportado no âmbito do serviço de entrega 'Uber Flash', não havendo qualquer tipo de reembolso ao consumidor.

A notícia dirigida ao serviço de Ouvidoria Geral do Ministério Público aduz o seguinte:

*“No dia 14/09/2023 contratei o **serviço Uber Flash** para buscar um remédio na farmácia de manipulação veterinária, remédio este que me custou aproximadamente R\$ 700 reais. **Ocorre que ao longo do trajeto o motorista perdeu o remédio e Uber informou via atendimento que a regra de utilização do serviço Uber Flash é que eles não se responsabilizam por nada e por isso não farão nenhum reembolso. Embora o meu caso seja individual, tal prática da Uber, sobretudo a de fazer constar em seus regulamentos cláusulas que excluem por completo a sua responsabilidade é passável de gerar lesão a inúmeros consumidores que usam o serviço deles diariamente. Nesse sentido, dado o evidente interesse coletivo na demanda, entendo que é o caso de intervenção do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.**”*

Com objetivo de perquirir maiores informações sobre o caso, foi solicitado ao consumidor representante o encaminhamento da documentação comprobatória de seu relato. Em resposta, foram juntados aos autos do IC 828/2023 os documentos referentes às regras de utilização do serviço 'Uber Flash', em que resta claro que a investigada, ora ré, se isenta de responsabilidade pela eventual perda ou extravio do objeto transportado, conforme trecho dos 'Termos e Condições' do serviço a seguir colacionado:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Termos e Condições

Ao usar este serviço da Uber, você aceita os seguintes termos e condições:

O Uber Flash se trata de uma funcionalidade que permite a você solicitar viagens a motoristas parceiros que utilizam o aplicativo da Uber para que eles realizem a entrega de artigos enviados por você a algum terceiro. Quando um motorista parceiro aceita a sua solicitação, você estabelece uma relação diretamente com ele. Você reconhece que essa funcionalidade pode estar disponível por tempo limitado, podendo a Uber torná-la indisponível a qualquer momento, a seu exclusivo critério. A UBER NÃO É RESPONSÁVEL PELO ARTIGO OU POR SEU CONTEÚDO, ESTANDO ISENTA DE QUALQUER OBRIGAÇÃO OU RESPONSABILIDADE RELACIONADA AO ARTIGO, SEU CONTEÚDO E/OU SEU ENVIO, INCLUINDO PERDAS OU DANOS QUE O ARTIGO POSSA SOFRER DURANTE A ENTREGA, FICANDO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDAS QUAISQUER GARANTIAS NESSE SENTIDO POR PARTE DA UBER. Você reconhece que os artigos não serão cobertos por seguro de nenhum tipo. É de sua exclusiva responsabilidade assegurar que o destinatário estará esperando pontualmente o motorista parceiro no local de destino. Você reconhece e declara que os artigos enviados: (i) são legítimos e estão em conformidade com todas as leis e regulações aplicáveis, assim como com as políticas da Uber; e (ii) não contêm, incluindo, mas sem limitar, os seguintes: bebida alcoólica, tabaco, arma de fogo ou munição, bens ilegais/roubados, narcóticos, materiais perigosos (exemplos: inflamáveis, venenosos, explosivos), animais, espécies reguladas, dinheiro, gift cards, objetos de alto valor, jóias, medicamentos controlados, entre outros itens não permitidos por lei. A lista anterior não é exaustiva, e a Uber se reserva o direito de incluir outros itens não permitidos, a qualquer tempo. Caso você utilize o Uber Flash para enviar um artigo que infrinja a lei ou qualquer das políticas da Uber, incluindo as mencionadas nestes termos, tomaremos as medidas adequadas, o que pode incluir a suspensão ou bloqueio da sua Conta. O envio de artigos ilegais ou perigosos também poderá acarretar na tomada das medidas legais cabíveis, incluindo penalidades civis ou criminais.

Você reconhece e concorda que os artigos enviados: (i) não podem exceder 20 (vinte) quilogramas no caso de Flash, 10 (dez) quilogramas no caso de Flash Moto ou 5 (cinco) quilogramas no caso de Flash Moto Economy; (ii) devem caber adequadamente no porta-malas do veículo ou no compartimento de entrega do motorista parceiro, ou, caso você esteja utilizando a modalidade Flash Moto Economy, não deverá exceder as seguintes dimensões: 30 x 20 x 15cm; e (iii) não devem possuir um valor total que ultrapasse o limite de R\$ 500,00 (quinhentos reais). É sua responsabilidade preparar, embalar e/ou vedar os artigos de forma segura.

<https://www.uber.com/legal/pt-br/document?country=brasil&lang=pt-br&name=uber-connect-terms-and-conditions>

2/08/2023 19:08

Legal | Uber

Você reconhece e concorda, ainda, que os motoristas parceiros poderão, a seu exclusivo critério, recusar o recebimento ou entrega de qualquer artigo, ou cancelar a entrega após o aceite da solicitação, por qualquer motivo.

Caso o motorista parceiro não consiga completar a entrega em decorrência de, por exemplo, o destinatário não estar no local de entrega para recebê-la, o motorista parceiro poderá tentar organizar a devolução do artigo. Se o motorista parceiro não puder devolver os artigos, você reconhece e concorda que os itens poderão ser deixados no local de coleta inicial, em um Centro de Suporte da Uber (se disponível na sua região), com as autoridades locais, ou, caso você envie instruções por escrito ao motorista parceiro por meio do aplicativo Uber, no local da entrega. Na medida do possível e mediante sua solicitação, a Uber também tentará facilitar a devolução do artigo não entregue entre. Você e o motorista parceiro. Você reconhece e concorda que taxas adicionais poderão ser cobradas em conexão com a devolução ou alteração na entrega de seus artigos.

Todas as disposições previstas nos Termos de Uso que você aceitou ao se cadastrar no aplicativo Uber e demais termos e políticas da Uber permanecem aplicáveis e serão interpretados em conformidade com estes termos.

[Voltar à Central Jurídica →](#)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Dando prosseguimento à investigação ministerial, com vistas a averiguar a repercussão coletiva da questão, foi solicitada pesquisa ao CAO Consumidor, que fez buscas de reclamações que versassem sobre supostas irregularidades no âmbito do serviço 'Uber Flash' referentes à existência de 'cláusula de não indenizar' e negativa de reembolso no caso de extravio ou perda do objeto transportado, nos cadastros do 'Consumidor Vencedor-MPRJ' e 'Consumidor.gov.br', tendo sido identificadas 70 (setenta) reclamações. Também foram feitas pesquisas no sítio eletrônico 'Reclame Aqui', ferramenta comumente utilizada pelos consumidores para registrar suas reclamações e experiências mal resolvidas com prestadoras de serviços, tendo sido encontrados 78 (setenta e oito) outros relatos de consumidores insatisfeitos. Vejamos alguns exemplos:

10. 16/08/2023, Rio de Janeiro - RJ	
No dia 14 de agosto realizei uma solicitação pelo Uber Flash - O entregador deveria retirar o produto (Anel Monte Carlo prata 925) na Avenida Maracanã 616 e entregar na Av Maxwell 169 (havia código de entrega). Quando o entregador chegou na Rua Felipe Camarão, 130 - Tijuca RJ ele cancelou a corrida e furtou o meu item. Tentei contato com o uber pelo Instagram e por três diferentes chats. Informaram que tentaram contato com o entregador mas não houve retorno. Não me devolveram o anel e não me devolveram o valor da corrida. Perdi mais de R\$230,00 e não houve responsabilização de ninguém.	

36. 29/06/2023, Rio de Janeiro - RJ	
Foi solicitado um veículo Uber flash para buscar uma ferramenta (01 esmerilhadeira Dewalt, 10 discos de corte 4 1/2" e 01 disco de desbaste de concreto) no Hospital Unimed Rio, situado na Avenida Ayrton Senna, 2550 - Barra da Tijuca às 15:00h., para entregar no Condomínio Residencial Rio Samba, situado na Rua Antônio Carlos Belchior, 200 - Campo Grande com previsão de entrega as 15:40h. Acontece que o motorista não chegou ao local de destino e muito menos entregou a ferramenta e acessórios. A empresa UBER ainda após os fatos apresentados ainda não se pronunciou e definiu que eu ainda estou devendo o valor de R\$ 43,30 de um serviço que não foi concluído.	



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

44. 14/06/2023, Rio de Janeiro - RJ	
<p>Contratei o serviço do Uber Flash para levar uma comida que fiz até o local de trabalho da minha irmã para que ela levasse para minha Mãe, que estava doente. Também enviei um pote de plástico da minha Mãe para devolvê-la. Acontece que o motorista pegou a entrega na minha casa e não entregou no destino. E não parou por aí.. ele não fez contato comigo para dar uma satisfação e nem sinalizou a UBER. Registrei através do APP uma reclamação e a UBER nada fez. Insisti e fiz outra tentativa mas agora acionando o motorista e ele fez contato com a minha irmã (pois foi o telefone que coloquei na reclamação) para dizer que quer devolver os potes. O problema aqui não é só receber os potes ou o estomo do valor mas sim como confiar em um serviço com profissionais desse tipo. Também quero ser ressarcida pois pelo que pude verificar isso é comum neste serviço (https://www.migalhas.com.br/quentes/369629/uber-deve-indenizar-consumidor-por-encomenda-nao-entregue)</p>	
69. 22/02/2023, Rio de Janeiro - RJ	
<p>Pedi uma encomenda pelo uber flash desde sexta feira dia 17/02. Era um perfume e paguei por ele 280 reais. O motoboy retirou minha encomenda no local e nunca mais entregou. Paguei 35,99 pela corrida e nunca mais recebi minha encomenda. Já liguei, já reclamei no suporte e até agora nada. A pessoa que me entregou o produto confirmou que entregou o perfume ao motoboy</p>	

São Gonçalo - RJ
29/09/2023
ID: 172982705
<p>Olá , solicitei o Uber flash na modalidade de entrega, o GPS bateu em local diferente do colocado, passei o endereço para o mesmo , só telefone da cliente informado que ela , iria pegar a encomenda, o mesmo não aguardo, cancelou a corrida, ficou com item e não devolveu a encomenda. Falou para fala com a Uber e pegar , só que a mesma não dá opção. Para conseguir fala com ele , telefone do mesmo está desligado.</p>
<p>https://www.reclameaqui.com.br/uber/nao-entrega-de-produto-no-uber-flash_w-R21bmJkvvEdUaV/</p>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

19.
São João de Meriti - RJ
27/09/2023
ID: 172893833 pedi pro Uber moto entregar um produto da loja ate minha residência, o mesmo não entregou, reclamei com a Uber e a mesma insiste dizendo que foi objeto perdido dentro do veiculo, o próprio motorista confirmou que o produto estar com ele e não foi entregue, ele não me atende e nem a Uber me responde mais ou faz questão de resolver meu problema, isso ocorreu desde a sexta 22 setembro as 18:00. Eu paguei pelo produto, paguei pela corrida pra nada, so prejuízo. Preciso que resolvam minha situação o mais rápido possível, já tem vários dias isso.
https://www.reclameaqui.com.br/uber/uber-flash-nao-entregou-meu-produto_MpF11P_gY6J_k6lp/

O PROCON-RJ, atendendo ao ofício requisitório deste órgão de execução ministerial, informou, no bojo do procedimento investigativo, que foram encontradas, no período de janeiro de 2022 até outubro de 2023, no Sistema 'Proconsumidor', 10 (dez) reclamações relativas ao serviço 'Uber Flash', sendo 1 (uma) especificamente concernente ao objeto da investigação.

Instada a se manifestar sobre a representação do consumidor, a Uber, ora ré, apresentou defesa administrativa no âmbito do IC 828/2023, asseverando, em síntese, que o serviço 'Uber Flash' permite a solicitação de viagens para o envio ou recebimento de artigos pessoais ou mercadorias pelo aplicativo digital da Uber, desde que cumpridos os requisitos e regras estabelecidos pela plataforma e aceitos pelo usuário antes da contratação do serviço.

Aduziu que *"a forma de funcionamento da plataforma Uber revela que o **motorista e o entregador cadastrado não prestam serviços à Uber, mas sim aos usuários da plataforma**, não estando presentes quaisquer dos requisitos para configuração do vínculo empregatício. Assim, (i) o motorista e o entregador não são empregados da Uber (e sim clientes da plataforma Uber), (ii)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

*não estão na folha de pagamento da Uber; (iii) não recebem qualquer verba salarial da Uber; (iv) não possuem contrato de trabalho com a Uber; e (v) não fazem jus a direitos trabalhistas, já que a relação mantida com a Uber é de natureza exclusivamente comercial, **pela qual o motorista e o entregador são os contratantes da Uber para a utilização de sua plataforma tecnológica.**” (g.n.).*

Sustentou, ainda, que a plataforma seria responsável, apenas, pela intermediação digital, com intuito de conectar o usuário ao motorista/entregador parceiro, sendo este o prestador direto do serviço de transporte de objetos pessoais, afirmando, por conseguinte, que tais regras e os limites do referido serviço são apresentados de forma clara e ostensiva ao consumidor que tem a faculdade de contratar e, assim fazendo, fica submetido às políticas e diretrizes expostas e aceitas.

Considerando o conteúdo da manifestação administrativa oferecida pela investigada, ora ré, este órgão de execução propôs a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), sugerindo que se comprometesse a retirar da seção referente aos ‘Termos e Condições’ do serviço ‘Uber Flash’ a informação constante da cláusula de não indenizar, em caso de descumprimento da obrigação de fazer a regular entrega do objeto transportado.

Em resposta, a Uber requereu o agendamento de reunião administrativa para prestar esclarecimentos adicionais sobre o serviço investigado, aduzindo que passou a oferecer recentemente, em parceria com a Cover Genius Brasil Serviços e Tecnologia Ltda., uma opção de **seguro** voltada à proteção de itens enviados na modalidade Uber Flash e Uber Flash Moto, podendo ser contratado pelo usuário no próprio aplicativo, para o envio de itens no valor de até R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais), enquanto o limite máximo de valor permitido para itens sem seguro segue sendo de R\$500,00 (quinhentos reais).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Alegou, outrossim, a Uber, que, ainda que preste apenas o serviço de intermediação, por meio do seguro oferecido, estaria oportunizando ao consumidor uma forma de incrementar a segurança da entrega, protegendo o objeto pessoal transportado, e que o oferecimento dessa proteção revelaria sua intenção de proporcionar “a melhor experiência possível na plataforma”.

A par dos argumentos invocados pela investigada, ora ré, esta foi novamente instada a se pronunciar sobre o interesse em assinatura de TAC com este órgão ministerial, renovando-se a proposta para que, além de excluir das condições do serviço ‘Uber Flash’ a informação constante da cláusula de não indenizar, a Uber se comprometesse a acrescentar a ressalva de que a contratação de seguro por parte do passageiro não exclui o risco assumido pelo prestador do serviço.

Com objetivo de tentar alcançar uma solução negociada para a questão, foi deferido, por este órgão de execução, o requerimento da Uber de reunião administrativa, tendo sido realizado o ato, via plataforma digital ‘Teams’, no dia 10.04.2024, conforme assentada acostada aos autos do IC 828/2023.

Em que pese os pontos esclarecidos na aludida reunião administrativa, a investigada, ora ré, rejeitou a proposta de TAC formulada por este órgão de execução, reafirmando sua linha de defesa administrativa de que o oferecimento de seguro para a proteção de itens enviados na modalidade ‘Uber Flash’ garantiria a regularidade de sua conduta, insistindo que seu modelo de negócios seria de mera intermediação e que não poderia se responsabilizar por situações imprevisíveis de furto/extravio de itens transportados pelos motoristas/entregadores.

Ante o exposto, observados os fatos acima narrados, bem como a documentação colacionada ao IC 828/2023, restando evidente que a Uber, ora ré,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

maltrata os direitos básicos do consumidor, fez-se necessária a propositura da presente demanda buscando o cumprimento do Estatuto Consumerista, bem como o ressarcimento dos prejuízos experimentados pelos consumidores lesados, coletivamente considerados, compelindo-se a ré a aperfeiçoar a prestação do serviço.

DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

Numa análise detida e interessada do conteúdo das reclamações de consumidores oferecidas, tanto perante o 'Consumidor Vencedor-MPRJ' e o 'Consumidor.gov.br', quanto no sítio eletrônico na internet 'Reclame Aqui', além da representação do consumidor junto ao serviço de Ouvidoria Geral do MPRJ, que fez disparar a investigação ministerial que dá base à presente, nota-se que a ré vem, inegavelmente, descumprindo as normas básicas do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Impende consignar, de início, que o caso em tela versa sobre relação de consumo, sendo certo que a ré exerce atividade relativa ao fornecimento de serviço (art. 3º, §2º do CDC) e que o autor ministerial, por sua vez, possui legitimação extraordinária para a defesa de interesses metaindividuais dos consumidores (art. 2º do CDC), conforme expressa autorização legal (art. 82, inciso III, do CDC), ressaltando-se que se equiparam a "consumidores" toda a coletividade, direta e/ou indiretamente.

Como é expresso, por preceito constitucional, o consumidor tem o direito de receber especial proteção do Estado, tendo o CDC reconhecido a sua vulnerabilidade e conferido especial tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

É bem de ver, nesse passo, que nas relações de consumo deve-se ter como objetivo a proteção da parte hipossuficiente contra os desmandos do agente economicamente mais forte na relação contratual, em especial quando se tratar de contrato de adesão, como ocorre na presente hipótese.

Deste modo, como forma de efetivação do equilíbrio almejado, foi conferida particular atenção aos direitos básicos do consumidor, dentre os quais a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, nos exatos moldes do art. 6º, IV, do CDC.

Na mesma perspectiva, os arts. 25 e 51, I do CDC dispõem que é vedada a estipulação contratual que exonere o fornecedor da obrigação de indenizar, sendo a cláusula respectiva considerada nula de pleno direito. O art. 51, IV e § 1º do CDC, por sua vez, aponta as situações em que é imposta ao consumidor desvantagem exagerada. Confira-se:

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.”. (g.n.).

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis.”.

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

III - se mostra **excessivamente onerosa para o consumidor**, considerando-se a **natureza e conteúdo do contrato**, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.” (g.n.).

Visto isso, como aflora por leitura direta da redação abaixo destacada dos 'Termos e Condições' do serviço 'Uber Flash', fica patente que a cláusula de não indenizar em questão, que exime de responsabilidade o fornecedor, no caso de extravio ou perda do objeto transportado, é claramente abusiva e nula de pleno direito, pois se encontra em total dissonância com o sistema protetivo do CDC.

Termos e Condições

Ao usar este serviço da Uber, você aceita os seguintes termos e condições:

O Uber Flash se trata de uma funcionalidade que permite a você solicitar viagens a motoristas parceiros que utilizam o aplicativo da Uber para que eles realizem a entrega de artigos enviados por você a algum terceiro. Quando um motorista parceiro aceita a sua solicitação, você estabelece uma relação diretamente com ele. Você reconhece que essa funcionalidade pode estar disponível por tempo limitado, podendo a Uber torná-la indisponível a qualquer momento, a seu exclusivo critério. **A UBER NÃO É RESPONSÁVEL PELO ARTIGO OU POR SEU CONTEÚDO, ESTANDO ISENTA DE QUALQUER OBRIGAÇÃO OU RESPONSABILIDADE RELACIONADA AO ARTIGO, SEU CONTEÚDO E/OU SEU ENVIO, INCLUINDO PERDAS OU DANOS QUE O ARTIGO POSSA SOFRER DURANTE A ENTREGA, FICANDO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDAS QUAISQUER GARANTIAS NESSE SENTIDO POR PARTE DA UBER.** Você reconhece que os artigos não serão cobertos por seguro de nenhum tipo. É

Convém registrar, ainda, que o contrato em questão se caracteriza como de adesão, ao qual o consumidor adere pela aceitação de uma série de cláusulas previamente formuladas pelo fornecedor, sem qualquer poder para discuti-las ou modificá-las. Logo, tudo o que resta ao consumidor, em razão de não haver uma fase prévia de negociação das cláusulas, é aceitar ou rejeitar a própria celebração do contrato. E a prática mostra que, devido à necessidade de adquirir o bem ou serviço, o consumidor 'aceita' as condições que lhe são infligidas, sem, muitas vezes, sequer lê-las.

Merece destaque, nesse viés, a lição de Nelson Nery Júnior, in *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*, 5ª



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

ed. rev., atual. e ampl., São Paulo – Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária,
1997:

“[5] CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR NOS CONTRATOS DE CONSUMO – As cláusulas de exoneração da responsabilidade civil (Freizeichnungsklauseln) somente operam se objeto de estipulação contratual. Não se pode estabelecer cláusula de não-indenizar os danos derivados de responsabilidade extracontratual. As pretensões de terceiros também ficam imunes à eventual eficácia dessa cláusula. **Mas no regime do CDC, toda e qualquer cláusula que contenha óbice ao dever legal de o fornecedor indenizar, é considerada abusiva e, portanto, nula de pleno direito, sendo ilegítima sua inclusão no contrato de consumo. A proibição atinge a cláusula que tenha por objetivo exonerar, impossibilitar ou atenuar a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços (arts. 18 e segs., CDC). (...). Quanto às demais obrigações de indenizar derivadas do contrato, também são alcançadas pela proibição em virtude de se constituírem como cláusulas que impliquem renúncia ou disposição de direitos. **Estão vedados, portanto, as cláusulas de exoneração da responsabilidade do fornecedor por danos derivados da mora ou cumprimento defeituoso da prestação, bem como as que o exonerem dessa responsabilidade por ato de seus representantes, auxiliares, funcionários ou prepostos.**” (g.n.).**

Assim, considerando a doutrina abalizada acima transcrita, em se tratando de cláusula de não indenizar inserida em contrato de adesão, a única conclusão possível é que a pretensão de impedir o acesso à justiça a quem o serviço tenha causado dano, consolidada na cláusula aqui impugnada é abusiva e nula de pleno direito, urgindo ser assim declarada por este r. Juízo, com a respectiva exclusão dos Termos e Serviços da plataforma digital ré.

Mas não é só. Cumpre ressaltar, outrossim, que a ré, além de impor ao consumidor cláusula evidentemente abusiva e, portanto, nula de pleno direito, não quis que o dano que causou ao consumidor do seu serviço ficasse sem reparação e passou a oferecer para contratação a cobertura do risco que assume, ela mesma, ao transportar o bem, sendo que, para tanto, o consumidor é que teria de remunerar a ré e, agora, duplamente, para que cumpra a obrigação central do serviço, a entrega incólume do bem transportado. Busca, assim, transferir o risco



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

e a responsabilidade de seu negócio para seus parceiros e para os próprios consumidores. Senão, vejamos:

Primeiro, o instituto da responsabilidade solidária entre a ré e os motoristas e entregadores parceiros foi objeto da preocupação do legislador ordinário que soube muito bem tratá-lo no art. 7º, parágrafo único c/c art. 25, §1º, ambos do CDC, que determina que todos aqueles que participam da introdução do serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, imputando-se, à toda cadeia de fornecimento, a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação do produto ou serviço.

Claro, foi justamente para evitar o “jogo de empurra” que frustra a legítima expectativa do consumidor em relação à forma de prestação do serviço, sobretudo no pós-venda, quanto à reparação do dano causado pelo defeito do mesmo, que a lei consumerista reconheceu a solidariedade entre todos os elos da sua cadeia de fornecimento. É que o acesso à justiça, como pedra angular da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4, CDC), quis enfrentar um dos óbices mais praticado no mercado de consumo para vencer o consumidor pelo cansaço.

E nem se diga que ao classificar seu modelo de negócio no mercado de consumo como *startup* de intermediação entre o consumidor e os motoristas/entregadores, a ré ficaria fora do espectro da solidariedade.

Pelo contrário, na medida em que exerce forte intervenção contratual ao administrar a plataforma digital, obtendo proveito econômico com a disponibilização do serviço e com as entregas realizadas, fica claro que a ré integra, juntamente com seus parceiros, a cadeia de fornecimento e, dessa forma, responde solidariamente em caso de fato ou vício do serviço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

A corroborar esse entendimento, vale colacionar trecho de recente julgado da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do E. TJDFT:

“A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990). **A parte recorrente aufere lucro pela disponibilização da plataforma digital, bem como aufere rendimentos pelas corridas realizadas, compondo, portanto, a cadeia de consumo como fornecedora de serviço de transporte de pessoas e bens. Por outro lado, o usuário solicitante, insere-se na cadeia de consumo como consumidor.**” (RECURSO INOMINADO CÍVEL 0701931-30.2021.8.07.0021. Relator FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA. Recorrente: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. Recorrido: CLAUDIO ROBERTO NASCIMENTO DOS SANTOS. ACÓRDÃO N. 1434147 – g.n.).

E não é outro o posicionamento desse E. Tribunal, vejamos:

“ (...) Contudo a atuação da Uber não se encerra na mera aproximação das partes, vai muito além da conexão do usuário ao motorista, vez que atua: i) nas fases pré-contratual: ao disponibilizar o aplicativo para eventuais usuários interessados, divulgar o uso através de publicidade qualificada, fazer triagem de motoristas, inclusive exigindo e submetendo-os a teste de antecedentes, registrando previamente meios de pagamento; ii) na fase contratual, assegurando a operação ininterrupta do aplicativo de georreferenciamento, recebimento de pedidos de viagens, confirmação de pagamentos e iii) fase póscontratual, disponibilizando serviço de atendimento ao cliente, repassando os valores das corridas para os motoristas cadastrados, gerindo os pagamentos junto às instituições financeiras.

(...)

Não resta dúvida portanto que a Uber atua primariamente como parte mais forte economicamente, dominando todas as fases da contratação, impondo regramentos, definindo tarifas para usuários e a remuneração dos motoristas, notas de atendimento e ainda determina punições, que vão da mera advertência ao descredenciamento definitivo, refletindo, pois, seu **alto grau de dirigismo contratual.**” (Apelação Cível nº 0222966-67.2020.8.19.0001. Vara de origem: 11ª Vara Cível da Capital. Apelante: UBER do Brasil Tecnologia Ltda. Apelado: Lucas Silva de Souza. Juiz: Dra. Lindalva Soares Silva Relator: Des. Cristina Tereza Gaulia. Data do julgamento: 22 de fevereiro de 2022 – g.n.).

No que tange à responsabilidade solidária de todos os componentes da cadeia de fornecimento, tanto intermediadores como fornecedores e comerciantes,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

por eventuais defeitos ou vícios do serviço, confira-se elucidativo julgado do E. STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ANÚNCIO ERÓTICO FALSO PUBLICADO EM SITES DE CLASSIFICADOS NA INTERNET. DEVER DE CUIDADO NÃO VERIFICADO. SERVIÇOS PRESTADOS EM CADEIA POR MAIS DE UM FORNECEDOR. SITE DE CONTEÚDO QUE HOSPEDA OUTRO. **RESPONSABILIDADE CIVIL DE TODOS QUE PARTICIPAM DA CADEIA DE CONSUMO.** 1. No caso, o nome do autor foi anunciado em sites de classificados na internet, relacionando-o com prestação de serviços de caráter erótico e homossexual, tendo sido informado o telefone do local do seu trabalho. O sítio da rede mundial de computadores apontado pelo autor como sendo o veiculador do anúncio difamante - ipanorama.com - é de propriedade da ré TV Juiz de Fora Ltda., a qual mantinha relação contratual com a denunciada, Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, proprietária do portal O Click, que se hospedava no site da primeira ré e foi o disseminador do anúncio. Este último (O Click) responsabilizava-se contratualmente pela "produção de quaisquer dados ou informações culturais, esportivas, de comportamento, serviços, busca, classificados, webmail e outros serviços de divulgação". 2. Com efeito, cuida-se de relação de consumo por equiparação, decorrente de evento relativo a utilização de provedores de conteúdo na rede mundial de computadores, organizados para fornecer serviços em cadeia para os usuários, mediante a hospedagem do site" O click "no site" ipanorama.com ". 3. **Assim, a solução da controvérsia deve partir da principiologia do Código de Defesa do Consumidor fundada na solidariedade de todos aqueles que participam da cadeia de produção ou da prestação de serviços. Para a responsabilização de todos os integrantes da cadeia de consumo, apura-se a responsabilidade de um deles, objetiva ou decorrente de culpa, caso se verifiquem as hipóteses autorizadoras previstas no CDC. A responsabilidade dos demais integrantes da cadeia de consumo, todavia, não decorre de seu agir culposos ou de fato próprio, mas de uma imputação legal de responsabilidade que é servil ao propósito protetivo do sistema.** 4. No caso em apreço, o site O click permitiu a veiculação de anúncio em que, objetivamente, comprometia a reputação do autor, sem ter indicado nenhuma ferramenta apta a controlar a idoneidade da informação. Com efeito, é exatamente no fato de o veículo de publicidade não ter se precavido quanto à procedência do nome, telefone e dados da oferta que veiculou, que reside seu agir culposos, uma vez que a publicidade de anúncios desse jaez deveria ser precedida de maior prudência e diligência, sob pena de se chancelar o linchamento moral e público de terceiros. 5. Mostrando-se evidente a responsabilidade civil da empresa Mídia 1 Publicidade Propaganda e Marketing, proprietária do site O click, configurada está a responsabilidade civil da TV Juiz de Fora, proprietária do site ipanorama.com, seja por imputação legal decorrente da cadeia de consumo, seja por culpa in eligendo. 6. Indenização por dano moral arbitrada em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). 7. Recurso especial provido" (REsp 997.993/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/06/2012, DJe 06/08/2012).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Nessas condições, na qualidade de fornecedor do serviço que faz parte da cadeia de consumo, a ré responde solidaria e objetivamente pelos danos causados aos usuários, ou seja, independentemente de aferição de culpa, na forma do art. 14 do CDC¹ e, além de não dever incluir a cláusula de não indenizar nos seus Termos e Serviços, tampouco deveria transferir a cobertura do risco do negócio a quem contrata o serviço de transporte.

Necessário registrar, ainda, que ao impor a cláusula de exoneração de responsabilidade em discussão, a ré usa o vulnerável consumidor como espécie de escudo para livrar-se do dever de indenizar o dano causado por não ter prestado o aspecto essencial do serviço, para o qual foi devidamente remunerado, de realizar a entrega regular do objeto enviado. É intuitivo que a negativa compromete a própria prestação do serviço, pois, ciente de que não deverá reparar o dano eventualmente causado, deixará a ré de adotar as medidas necessárias para evitar a perda, roubo ou dano do mesmo.

Com o mencionado comportamento, a ré transfere ao consumidor o risco do empreendimento como se devesse ficar apenas com o bônus do serviço, rejeitando-lhe o ônus, o que, segundo a sistemática do Código de Defesa do Consumidor, porém, rescende a abusividade, já que o risco deve correr por conta do fornecedor, pois, como se sabe, é quem auferirá a remuneração para efetuar o transporte do bem sem perde-lo, danificá-lo ou roubá-lo.

Isso porque, a livre iniciativa é princípio estabelecido em nossa Constituição da República e, diante dele, os empresários podem – e devem – empreender

¹ “Art. 14. 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.”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

esforços no desenvolvimento de atividades econômicas, mas não podem, se lograrem prejuízos por seus atos, repassar essa responsabilidade a terceiros.

Sergio Cavalieri Filho esclarece o que persegue a Teoria do Risco do Empreendimento:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência a normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer em relação aos bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos. O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos. E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preços, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual.” (Sergio Cavalieri Filho. A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. Tendências do Século XXI. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL). Dossiê Consumo e Vulnerabilidade: a proteção jurídica dos consumidores no século XXI. Vol. 03, N. 1, Jan-Jun., 2017).

Breve consulta à orientação da jurisprudência do TJRJ acerca do assunto revela a impossibilidade jurídica da transferência do risco do negócio para o consumidor, *in verbis*:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. UBER FLASH. PRODUTO NÃO ENTREGUE AO DESTINATÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DO DANO MATERIAL, NO VALOR DE R\$170,97, E DO DANO MORAL NA QUANTIA DE R\$ 2.500,00. APELO DA RÉ, ARGUINDO PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA, REQUERENDO A EXTINÇÃO DO FEITO SEM ANÁLISE DO MÉRITO. QUANTO AO MAIS, ALEGA A EXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE, PUGNANDO PELA IMPROCEDÊNCIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

DO PEDIDO E, SUBSIDIARIAMENTE, REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. APLICAÇÃO DA TEORIA DA ASSERÇÃO. SEGUNDO CONSTA NA INICIAL, A EMPRESA RÉ TERIA DEMORADO PARA RESPONDER O CONTATO REALIZADO PELA AUTORA, QUESTIONANDO A INFORMAÇÃO DE ENTREGA DO PRODUTO, DE FORMA QUE A VENDA DO PORTA ALIANÇAS ARTESANAL PRODUZIDO PELA AUTORA RESTOU CANCELADA. CASO EM ANÁLISE DE MÉRITO RESTE DEMONSTRADO QUE AS ASSERTIVAS DA PARTE AUTORA NÃO CORRESPONDEM À REALIDADE, HÁ QUE SE JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO EM RELAÇÃO À RÉ APELANTE, E NÃO EXTINTA A AÇÃO POR ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINAR AFASTADA. NO MÉRITO, RESTOU INCONTROVERSO QUE O MOTORISTA INICIALMENTE SINALIZOU A REGULAR ENTREGA DA MERCADORIA, SENDO QUE APÓS A RECLAMAÇÃO DA AUTORA JUNTO AO APLICATIVO DA RÉ, EM 07/04/2022, O MOTORISTA REALIZOU A DEVOLUÇÃO DO BEM EM 18/04/2022. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA NÃO DEMONSTRADA, MORMENTE PORQUE O MOTORISTA CONCLUIU O SERVIÇO NO APLICATIVO COMO SE TIVESSE ENTREGADO A MERCADORIA SEM INTERCORRÊNCIAS. **FATO DE TERCEIRO (MOTORISTA ASSOCIADO) QUE NÃO EXCLUI O NEXO CAUSAL NA HIPÓTESE, POIS SE TRATA DE FORTUITO INTERNO, E CONSEQUENTEMENTE SUBSISTE O DEVER DE INDENIZAR, INCIDINDO NA ESPÉCIE O ENUNCIADO Nº 94 DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA. RISCO DO EMPREENDIMENTO.** ESTÃO INSERIDOS NOS DANOS MATERIAIS OS PREJUÍZOS EFETIVAMENTE SOFRIDOS – DANOS EMERGENTES – BEM COMO VALORES QUE A PESSOA DEIXOU DE RECEBER – LUCROS CESSANTES. ASSIM É QUE NO CASO CONCRETO, A AUTORA FAZ JUS AO DANO MATERIAL CONSISTENTE NO VALOR PAGO PELO TRANSPORTE ACRESCIDO DO VALOR DE VENDA DO PRODUTO. **FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DA CONSUMIDORA QUANTO À ENTREGA SEGURA DO PRODUTO ARTESANAL QUE ESTA PRODUZIU E VENDEU, MAS NÃO LOGROU CUMPRIR JUNTO A SUA CLIENTE O PRAZO ESTIPULADO PARA ENTREGA, EM RAZÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO,** CERTAMENTE MACULANDO SUA IMAGEM PROFISSIONAL. PERDA DE TEMPO ÚTIL (TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO). DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, NÃO MEREENDO REDUÇÃO. SÚMULA 343 TJRJ. DESPROVIMENTO DO RECURSO”. (17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL). APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800229-79.2022.8.19.0056. APELANTE: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. APELADA: WANDERLEA SOUSA LIMA. RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI – g.n.).

“0005267-62.2022.8.19.0038 – APELAÇÃO Des(a). GABRIEL DE OLIVEIRA ZEFIRO - Julgamento: 16/03/2023 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. "UBER FLASH". AUTORA QUE CONTRATA O SERVIÇO DE ENTREGA DE OBJETO DA RÉ. OBJETO NÃO ENTREGUE AO SEU DESTINO.** SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL QUE CONDENA A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. APELAÇÃO PELA RÉ COM



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E, NO MÉRITO, ALMEJANDO REFORMA PARA DECRETO DE IMPROCEDÊNCIA OU REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL, NA FORMA DO ART. 14, §3º DO CDC. PRELIMINAR REJEITADA. LEGITIMIDADE QUE É AFERIDA À LUZ DOS FATOS NARRADOS NA PETIÇÃO INICIAL, SENDO QUESTÃO DE MÉRITO A RESPONSABILIDADE OU NÃO DO MOTORISTA PELA ALEGADA NÃO ENTREGA DO BEM. NO MÉRITO, **AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA PRESENÇA DE CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL, NA FORMA DO ARTIGO 14, §3º, DO CDC. SOLUÇÃO QUE PERPASSA PELA APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO.** DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 2.000,00, QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DE OBSERVAR O CARÁTER PEDAGÓGICO-PUNITIVO DO INSTITUTO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (g.n.).

Não bastasse a tentativa da ré de repassar a sua responsabilidade para os motoristas/entregadores e o risco de seu negócio para o próprio consumidor, a abusividade do comportamento da Uber ganha contornos ainda mais graves, ao arrepio da boa-fé objetiva, quando, na tentativa de legitimar a abusiva cláusula de não indenizar e garantir a exoneração de sua responsabilidade por eventuais vícios do serviço, anuncia que o consumidor poderá garantir que 'não sairá no prejuízo' se contratar **seguro** especialmente voltado à proteção de itens enviados na modalidade 'Uber Flash'. Em outras palavras, vende até a própria obrigação.

É evidente que eventual relação contratual privada do consumidor em relação à possível cobertura do risco causado pelo transporte do seu bem não teria qualquer efeito jurídico na relação contratual entabulada entre este e a ré com o objetivo de fazer o transporte do mesmo.

Ora, a obrigação de transportar incólume o bem é aspecto essencial do contrato em debate e, assim sendo, o oferecimento e a eventual contratação de seguro por parte do consumidor, para esse mesmo fim, jamais poderia ter o condão de eximir de responsabilidade o prestador do serviço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

É irrelevante para o cumprimento da referida obrigação da ré, que é tipicamente de resultado, a contratação ou não de seguro por parte do consumidor.

A respeito do tema, cabe trazer à baila o seguinte julgado, que retrata a jurisprudência tranquila dos tribunais pátrios:

“CONTRATO DE TRANSPORTE. Mudança. 1. Bens móveis danificados tornando-se imprestáveis ao fim a que se destinavam. Danos materiais. Reconhecimento. Indenização que deve ser fixada em valor suficiente para aquisição de outros produtos similares, tendo em vista a impossibilidade de recuperação de alguns deles. **Ausência de seguro no tocante a parte dos bens. Irrelevância, no caso, pois a obrigação do transportador é de resultado, devendo conduzir as coisas incólumes ao seu destino.** Exegese do artigo 749, CC. 2. Condenação de restituição de valores quanto aos pares de sapato. Impossibilidade. Relação genérica no contrato de prestação de serviços, sem indicar a marca e a quantidade. 3. Danos morais. Inocorrência, no caso. Verificação de simples transtornos ou aborrecimentos normais da vida cotidiana que não ensejam compensação alguma. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - APL: *****0011 SP 1002491-42.2014.8.26.0011, Relator: Gilberto dos Santos, Data de Julgamento: 22/10/2015, 11 Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/10/2015).” . (g.n.).

Finalmente, nessa mesma ordem de ideias, é de se destacar que também merece aplicação à hipótese em tela as disposições do Código Civil (CC) relativas ao contrato de transporte.

O regramento pertinente ao transporte de coisas e pessoas encontra-se tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto no Código Civil, sendo certa a aproximação principiológica entre os dois sistemas e, portanto, necessário o “diálogo das fontes” no que concerne aos contratos dessa espécie.

No ponto, ensina Flavio Tartuce²:

² TARTUCE, Flávio. Manual de Responsabilidade Civil. Volume único. 1º ed. São Paulo: Método, 2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

“Ao contrato de transporte aplica-se o Código Civil e, havendo uma relação jurídica de consumo, como é comum, o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990). Desse modo, deve-se buscar um diálogo das fontes entre as duas leis no que tange a esse contrato, sobretudo o diálogo de complementariedade. Essa relação decorre da tese do diálogo das fontes, que busca uma complementariedade entre as duas leis principalmente, visando proteger o consumidor, a parte vulnerável do contrato. Nesse diapasão, houve uma forte aproximação principiológica entre as duas leis, no que tange aos contratos, eis que ambas são incorporadas de uma nova teoria geral dos contratos) Enunciado n. 167 do CJF/STJ). Essa aproximação ocorre em virtude dos princípios sociais contratuais, caso da função dos contratos e da boa-fé objetiva, que podem ser invocados contra eventual pedido de limitação da indenização pelo causador do dano, constante da Convenção de Varsóvia ou de Montreal, visando, dessa forma, à busca da justiça contratual. Em suma, o art. 732 do Código Civil igualmente não prejudica a aplicação do CDC, havendo uma relação jurídica de consumo no contrato de transporte.”. (g.n.).

Assim sendo, destaca-se a **cláusula geral de incolumidade** de pessoas e coisas transportadas, insculpida no art. 734 do CC, *in verbis*:

“Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.”. (g.n.).

A obrigação de transportar a pessoa ou a coisa, em conformidade com a cláusula geral de incolumidade, não admite exceções. O que pode ser excepcionada, eventualmente, é a responsabilidade dela advinda, e mesmo assim apenas quando o transportador logra provar a existência de força maior ou a culpa exclusiva de terceiros.

Evidente, destarte, que a obrigação do transportador não é somente de meio, mas de resultado, não podendo, conseqüentemente, a ré se eximir, *a priori*, da responsabilidade de zelar pela incolumidade da coisa transportada, evitando que sofra danos até o local de destino, o que somente será afastado quando incidente uma causa excludente do nexu causal.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Sobre a matéria, aliás, é importante citar o Enunciado nº 161 da súmula de jurisprudência dominante do STF, segundo o qual “*Em contrato de transporte, é inoperante a cláusula de não indenizar*”.

Logo, não se pode negar que ter o objeto transportado extraviado ou perdido não está entre os riscos razoavelmente esperados da prestação do serviço, merecendo ser considerado qualquer evento nesse sentido como defeito que torna o serviço demasiadamente inseguro ao consumidor.

Em face do exposto, impõe-se a conclusão de que a conduta da ré não deve, nem pode se perpetuar, eis que procede à própria exclusão de responsabilidade por danos subjacentes à relação contratual, ao arrepio do regramento legal incidente e da jurisprudência pacífica dos tribunais pátrios, o que não pode ficar imune da intervenção estatal, através do Judiciário, conforme aqui perseguido.

DO RESSARCIMENTO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES

A ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual (condenação genérica, art. 95, CDC) e coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vêm causando com a sua conduta abusiva. O Código de Defesa do Consumidor, conforme visto acima, consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente da aferição de culpa, isto é, responsabilidade objetiva, portanto, irrefutável, no caso em apreço, a obrigação de reparar os danos causados, já que constatada a ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

A inadequada prestação do serviço ‘Uber Flash’ afeta um número expressivo de pessoas que confiam na reputação da ré no mercado de consumo e gera, por óbvio, o surgimento de danos morais e materiais a serem indenizados sob a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

perspectiva coletiva, tendo em vista que os fatos narrados têm potencial para causar intranquilidade social.

A propósito, importa frisar que a repercussão coletiva dos fatos tratados na presente demanda é nítida, sendo certo que os direitos do consumidor violados pela ré desafiam a tutela coletiva.

Cabe dizer que a reclamação que deu base à instauração do inquérito civil que fundamentou a presente e as outras reclamações dirigidas ao *site* "Reclame Aqui" e aos bancos de dados do 'Consumidor Vencedor-MPRJ' e do 'Consumidor.gov.br' são provas diretas da prática ilegal perpetrada pela ré.

Por outro lado, muito embora o critério numérico possa servir para provar a consumação da lesão coletiva, o fato de ter havido poucas ou quiçá nenhuma reclamação não tem o condão de, por si só, levar à conclusão de que a violação do interesse coletivo não exista.

Na verdade, o processo coletivo foi concebido justamente para viabilizar a reparação da lesão coletiva que não tiver justificado número significativo de reclamações, fazendo com que independa da iniciativa individual a provocação do Judiciário para obter a reparação de microlesões coletivamente consideradas.

Afinal, o dano patrimonial causado pela abusividade consumada pelo fornecedor por vezes será de pequena monta e não motivará o respectivo lesado a movimentar-se no sentido de obter a devida reparação. Essa *apatia racional das microlesões*, como define a doutrina o fenômeno com que o fornecedor enriquece ilicitamente, entretanto, não serve como critério para determinar a existência da lesão, já que esta pode se dar independente de qualquer reclamação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

Sendo assim, ainda que o número de vítimas reclamantes possa indiciar e até provar a consumação da lesão coletiva, esta lógica não prevalece *a contrario sensu*, ou seja, o fato de não haver reclamações de tantos quantos tiverem sido vítimas da lesão coletiva não significa que esta não se consumou, sendo, antes, em casos assim, de singular importância a iniciativa do substituto processual, no caso, o Ministério Público, para obter a indenização devida.

Como já dito, a existência de violação a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos resulta na indenização por danos materiais e/ou morais coletivos e individuais. Desta forma, não há necessidade de relação entre o dano e a dor física ou psíquica, pois o conceito de dano moral coletivo extrapola a noção de dor e sofrimento (incisos V e X do artigo 5º da Constituição Federal), abrindo espaço para outros fatores que afetam negativamente um grupo, como por exemplo, a lesão imaterial aos direitos dos consumidores encarados coletivamente.

Neste diapasão, utilizando-se do artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa:

“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de despreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, inflingidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto.”³.

³ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

O descaso da ré com os consumidores é de elevada significância e ultrapassa os limites da razoabilidade, sendo grave o suficiente para produzir verdadeiro transtorno à coletividade, gerando frustração de suas legítimas expectativas e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, a ensejarem a condenação na obrigação de reparar o dano moral coletivo causado.

Acerca da finalidade da condenação por danos morais coletivos, releva salientar trecho de aresto do E. STJ, da lavra da Ministra Nancy Andrighi, segundo o qual a espécie de ataque ao direito do consumidor que caracteriza o dano moral coletivo é aquele causado à própria condição de existência da sociedade, como, no caso, o agravamento da vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, *in verbis*:

“As lesões envolvidas no dano moral coletivo relacionam-se, ademais, a uma espécie autônoma e específica de bem jurídico extrapatrimonial, referente aos valores essenciais da sociedade, de modo que o dano moral coletivo trata, pois, da reparação da ofensa ao ordenamento jurídico como um todo e aos valores juridicamente protegidos que garantem a própria coexistência entre os indivíduos’.
(REsp 1.473.846).

Na linha deste raciocínio, não apenas os danos morais individuais, que poderão, após a prolação de sentença genérica, ser apurados em fase de liquidação⁴, devem ser reparados, mas também os coletivos, pois se deve levar em consideração o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e não somente a dor

⁴ Confira-se: artigos 91, 95 e 97 do CDC:

“Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.”

“Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.”

“Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

e o constrangimento, já que qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade merece pronta e integral reparação.

Nesse rumo, impende ressaltar, também, que a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram. Portanto, deve ser fixada verba reparatória em valor suficientemente alto para que a ré prefira, a partir de então, cumprir o seu dever a ter de pagá-la novamente.

Pode-se concluir, a par de todo o exposto, pela imprescindibilidade do reconhecimento da existência de danos morais e materiais causados aos consumidores considerados tanto em sentido coletivo quanto individual neste caso.

DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA:

Não há dúvidas de que estão presentes os pressupostos para o deferimento do pedido de tutela de urgência, quais sejam, a probabilidade do direito e o perigo de dano ao resultado útil do processo, na forma do art. 300 do CPC.

A probabilidade do direito se faz presente, uma vez que, consoante o apurado no inquérito civil que instrui esta inicial e conforme os argumentos acima elencados, a ré não apresenta a segurança legitimamente esperada no que toca à regular entrega de itens enviados pelo serviço 'Uber Flash', gerando uma série de transtornos para os consumidores submetidos às consequências advindas da cláusula de não indenizar os danos decorrentes do fato do serviço.

Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível aos usuários da plataforma digital, sendo certo que há toda uma coletividade de consumidores exposta à conduta deficitária da prestação do serviço pela ré e, deste modo, até que se alcance a decisão definitiva perseguida nesta sede, que consome



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

vários meses e até mesmo anos, os consumidores não devem e nem podem seguir sujeitos à cláusula abusiva.

Registre-se, por fim, que a concessão da medida antecipatória aqui requerida não acarretará maior oneração à ré, o que descaracteriza, desde logo, qualquer alegação de *periculum in mora in reversum* de que a mesma possa vir a lançar mão, tendo em vista que a adequação da prestação do serviço em comento é inerente à regularidade de seu negócio.

Desta maneira, deve o Judiciário, de forma imediata, intervir no caso concreto para proteger os consumidores contra a prática abusiva da parte ré, que oferece um serviço cuja contratação depende da adesão a cláusula de não indenizar, patentemente eivada de abusividade e nula de pleno direito, segundo entendimento majoritário acima transcrito.

Nessas condições, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro requer **LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* à ré que:

- (i) se abstenha de aplicar a cláusula de não indenizar no bojo do contrato de prestação do serviço de transportes de objetos 'Uber Flash', oferecido por meio da plataforma digital por ela administrada, retirando dos 'Termos e Condições' do serviço a ressalva de exclusão de sua responsabilidade em caso de extravio ou perda do objeto transportado; e
- (ii) informe, de forma clara e ostensiva, que a eventual contratação do seguro para proteção de itens enviados, no âmbito do serviço 'Uber Flash', não tem o condão de excluir sua responsabilidade



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

perante o consumidor em caso de extravio ou perda do objeto transportado.

Para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, requer o MP, caso deixe de ser cumprido o provimento a ser deferido, seja fixada multa suficiente para que a ré prefira cumpri-lo a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta, cominada à razão de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento de descumprimento, valor corrigido a ser revertido para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, do art. 13, da Lei n. 7.347/85.

DA TUTELA DEFINITIVA

Requer, finalmente, o Ministério Público:

- a) a citação da ré para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;
- b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, tornando definitiva a tutela provisória de urgência antecipada concedida para que a ré seja condenada a se abster de aplicar a cláusula de não indenizar no bojo do contrato de prestação do serviço de transportes de objetos 'Uber Flash', oferecido por meio da plataforma digital por ela administrada, retirando dos 'Termos e Condições' do serviço a ressalva de exclusão de sua responsabilidade em caso de extravio ou perda do objeto transportado, bem como a informar, de forma clara e ostensiva, que a eventual contratação do seguro para proteção de itens enviados, no âmbito do serviço 'Uber Flash',



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

não tem o condão de excluir sua responsabilidade perante o consumidor em caso de extravio ou perda do objeto transportado;

- c) que seja declarada nula a cláusula do contrato de prestação do serviço de transportes de objetos 'Uber Flash', oferecido por meio da plataforma digital administrada pela ré, que prevê a exclusão de sua responsabilidade em caso de extravio ou perda do objeto transportado;
- d) que seja a ré condenada ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei nº 7.347/85;
- e) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;
- f) que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.
- g) que sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC.

Nos termos dos artigos 319, VII c/c 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 319, inciso VI do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro

notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão.

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2024.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça