



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA

EVANY MARIA BARBOSA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE POR
CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA PARCEIRO**

JOÃO PESSOA
2023

EVANY MARIA BARBOSA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE POR
CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA PARCEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Direito de João Pessoa do Centro de
Ciências Jurídicas da Universidade
Federal da Paraíba como requisito parcial
da obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

Orientador: Prof. Me. Adaumirton Dias
Lourenço.

**JOÃO PESSOA
2023**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

B238r Barbosa, Evany Maria.

Responsabilidade civil dos aplicativos de transporte
por cancelamento de corrida aceita por motorista
parceiro / Evany Maria Barbosa. - João Pessoa, 2023.
87 f.

Orientação: Adaurmiton Dias Lourenço.
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Aplicativo de transporte. 2. Cancelamento de
corrida. 3. Abusividade. 4. Responsabilidade civil. I.
Lourenço, Adaurmiton Dias. II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 34

EVANY MARIA BARBOSA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE POR
CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA PARCEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Direito de João Pessoa do Centro de
Ciências Jurídicas da Universidade
Federal da Paraíba como requisito parcial
da obtenção do grau de Bacharel em
Direito.


Orientador: Prof. Me. Adaumirton Dias
Lourenço.

DATA DA APROVAÇÃO: 31 DE OUTUBRO DE 2023

BANCA EXAMINADORA:


Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço
(ORIENTADOR)


Profª. Dra. Karoline de Lucena Araújo
(AVALIADORA)


Prof. Me. Matheus Victor Sousa Soares
(AVALIADOR)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente aos meus pais, que me proporcionaram viver essa magnífica experiência acadêmica. Sem eles nada disso teria sido possível, do jeito que foi, e foi fantástico. Estes me deram todo suporte, até mesmo o apoio que eu pensava não necessitar.

A minha irmã, Ericka Barbosa, que esteve sempre ao meu lado, me apoiando e auxiliando em diversas questões da vida, sem medir esforços e sempre determinada a oferecer o melhor. Agradeço ao universo pela sua vida.

À Ana Karoline e Mikaely Alves, não apenas por dividirem o mesmo teto comigo durante todos esses anos, mas também por terem sido casa, apoio e refúgio. Dividimos muito mais que uma casa, dividimos a vida.

Às fadas: Alice, Aline, Grazi, João, Mariana, Mikaely, Rebeca e Stéphanie, por todo companheirismo ao longo dessa árdua jornada. Queria ter palavras suficientes para poder descrever o quão incrível foi essa caminhada com vocês, mas sinto que qualquer palavra escrita reduzirá a gratidão e o sentimento que eu sinto.

A todos que fizeram e fazem parte da turma 2018.2 de direito da Universidade Federal da Paraíba. Ao ingressar na universidade fazendo parte desta excelente turma, eu, que vim de longe, me senti em casa e realizada. Tive o prazer de encontrar pessoas maravilhosas, inspiradoras, empáticas, acolhedoras, dispostas a ajudar e ensinar.

A todos os amigos e colegas que a universidade me proporcionou conhecer. Muitas vezes vocês foram um ponto de equilíbrio e paz no dia a dia.

A todos que fizeram parte da minha caminhada profissional ao longo de todos os estágios percorridos. Em especial, ao meu ex-chefe, Hugo Vilar, excelente profissional e mestre, sempre compreensível e empenhando a contribuir com meu crescimento profissional.

Ao meu orientador, Prof. Me. Adaumirton Lourenço, por toda disponibilidade e pelas orientações no decorrer de todo trabalho. Um exímio professor, dedicado e paciente.

Aos professores membros da banca examinadora, por disponibilizarem um pouco do seu tempo e conhecimento para avaliação deste trabalho.

A todo corpo docente e servidores do Centro de Ciência Jurídicas da UFPB, por toda dedicação e disponibilidade.

RESUMO

Levando em consideração as reiteradas reclamações e a insatisfação dos usuários dos aplicativos de transporte com a prática corriqueira de cancelamento de viagens, a presente monografia objetiva analisar a abusividade do cancelamento de corridas aceitas pelos motoristas desses aplicativos e a possibilidade de responsabilização civil de tais plataformas pelos danos eventualmente causados aos consumidores. Propõe-se, então, a responder o seguinte questionamento: os aplicativos de transporte podem ser civilmente responsabilizados pelo cancelamento de corridas aceitas pelos seus motoristas parceiros? Para tanto, sob o ponto de vista metodológico, utiliza-se do método hipotético-dedutivo, com uma abordagem investigativa e qualitativa. Quanto às técnicas de pesquisa, assenta-se na revisão bibliográfica e documental, utilizando-se de livros, artigos científicos, notícias, documentos e decisões judiciais. Com isso, aponta para a configuração dos aplicativos de transporte como fornecedores no mercado de consumo, sendo abusiva a prática de cancelar corrida, tendo em vista que contraria a boa-fé e viola direitos básicos do consumidor. Assim, em decorrência de eventuais danos provenientes dessa conduta, deverão todos os fornecedores da cadeia de fornecimento solidariamente responder pelos prejuízos impostos ao consumidor. Portanto, este trabalho apresenta a conclusão de que os aplicativos de transporte são responsáveis de forma solidária pelos eventuais danos causados ao consumidor em virtude do cancelamento de corrida já aceita por motorista credenciado.

Palavras-chave: Aplicativo de transporte. Cancelamento de corrida. Abusividade. Responsabilidade civil.

ABSTRACT

Taking into account the repeated complaints and dissatisfaction of users of transport apps with the common practice of canceling rides, this research aims to analyze the abusive cancellation of rides accepted by the drivers of these apps and the possibility of civil liability of such platforms for damages eventually caused to consumers. It is proposed to answer the following question: can transport apps be held civilly liable for canceling rides accepted by their partner drivers? To this end, from a methodological point of view, the hypothetical-deductive method is used, with an investigative and qualitative approach. As for research techniques, it is based on bibliographic and documentary review, using books, scientific articles, news, documents and court decisions. In this regard, it points to the configuration of transport applications as suppliers in the consumer market, with the practice of canceling rides being abusive, considering that it goes against good faith and violates basic consumer rights. Therefore, as a result of any damages arising from this conduct, all suppliers in the supply chain must be jointly and severally liable for the losses imposed on the consumer. Then, this investigation presents the conclusion that transport applications are jointly and severally responsible for any damages caused to the consumer due to the cancellation of a ride already accepted by an accredited driver.

Keywords: Transport application. Ride cancellation. Abusiveness. Civil liability.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	OS APLICATIVOS DE TRANSPORTE NO MERCADO DE CONSUMO	11
2.1	A ECONOMIA COMPARTILHADA.....	11
2.2	REALIDADE DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE.....	14
2.2.1	<i>Os motoristas parceiros.....</i>	<i>16</i>
2.2.2	<i>Os termos de uso dos principais aplicativos de transporte em atividade no Brasil</i>	<i>21</i>
2.3	CARACTERIZAÇÃO DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE COMO FORNECEDORES.....	26
3	RESPONSABILIDADE CIVIL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	32
3.1	ELEMENTOS E PRESSUPOSTOS PARA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTEXTO DA TEORIA DO RISCO PROVEITO.....	32
3.2	RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	35
3.3	RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO	43
3.3.1	<i>Oferta e vinculação do fornecedor</i>	<i>50</i>
4	CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE COMO FATO GERADOR DE RESPONSABILIDADE CIVIL	55
4.1	ACEITAÇÃO DA CORRIDA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE: OFERTA AO CONSUMIDOR	55
4.2	A ABUSIVIDADE DO CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE	57
4.3	DIREITO DO CONSUMIDOR À INDENIZAÇÃO POR DANOS EVENTUALMENTE SOFRIDOS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE	64
4.3.1	<i>Responsáveis pela indenização ao consumidor.....</i>	<i>67</i>
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
	REFERÊNCIAS.....	77

1 INTRODUÇÃO

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), em 2021, relatou um aumento significativo no número de consumidores insatisfeitos com os aplicativos de transporte (Brasil, 2021). Essa insatisfação se deu principalmente devido aos frequentes cancelamentos de corridas pelos motoristas parceiros. Desde então, essa prática tornou-se comum entre as plataformas que oferecem serviços de viagem. Em 2023, o Jornal do Comércio publicou matéria destacando a grande dificuldade dos usuários em conseguir uma corrida devido aos constantes cancelamentos feitos pelos condutores parceiros (Mendonça, 2023).

O hábito se consolidou após a pandemia, principalmente em decorrência do aumento da gasolina, de modo que os condutores passaram a escolher viagens com trajetos mais longos, por serem mais rentáveis, cancelando, então, os mais curtos (Carrança, 2022).

O jornal O Globo compilou uma série de relatos de usuários que compartilharam suas experiências relacionadas aos cancelamentos frequentes nos aplicativos de transporte. Um entrevistado chegou a mencionar que enfrentou mais de oito cancelamentos consecutivos antes de finalmente conseguir um motorista para realizar a corrida. Em outro relato, uma usuária contou que teve de começar a solicitar a corrida com 30 minutos de antecedência do horário habitual, mas ainda assim sempre chegava atrasada. Além disso, frequentemente tinha que esperar por mais de uma hora devido aos cancelamentos repetidos de sua solicitação, chegando ao ponto de ter o seu pedido cancelado por cinco vezes (Casemiro; Muniz; Ruas, 2021).

Os depoimentos acima ilustram não apenas a frustração dos usuários, mas também a grave falta de confiabilidade nos serviços de transporte oferecidos pelas plataformas. A situação descrita pelos entrevistados revela um problema sistêmico que afeta a pontualidade e a comodidade dos passageiros, causando transtornos significativos em suas rotinas diárias.

Diante das reiteradas reclamações e da crescente insatisfação dos usuários com a prática corriqueira de cancelamento de corridas, tornou-se imprescindível avaliar a responsabilidade civil dos aplicativos de transporte pelo cancelamento de corridas já aceitas por seus motoristas parceiros, especialmente considerando a grande aderência da população às plataformas de transporte para a locomoção diária.

O cancelamento de uma corrida já aceita, realizado de forma unilateral, discricionária e excessiva, pode configurar uma conduta abusiva, visto que viola, entre outras coisas, o princípio da boa-fé nas relações de consumo. A prática concede aos prestadores de serviço uma vantagem manifestamente excessiva sobre os consumidores, o que pode causar consideráveis prejuízos. Além de quebrar as expectativas do usuário em relação ao efetivo cumprimento da oferta e violar o princípio da confiança depositada no fornecedor pela melhor execução do serviço ofertado.

Nesse contexto, o presente trabalho objetiva analisar a abusividade do cancelamento de corridas aceitas pelos motoristas de aplicativos de transporte e a possibilidade de responsabilização civil de tais plataformas pelos danos eventualmente causados aos consumidores. Busca, pois, responder à seguinte indagação: os aplicativos de transporte podem ser civilmente responsabilizados pelo cancelamento de corridas aceitas pelos seus motoristas parceiros?

Parte-se da hipótese de que, nas relações de consumo, aplica-se, em regra, a responsabilidade solidária entre todos os fornecedores da cadeia de fornecimento e sendo o aplicativo de corrida configurado como fornecedor, este deve responder por eventuais danos causados por seus motoristas parceiros aos usuários do serviço que oferta e intermedia.

Dessa forma, buscando a melhor maneira de demonstrar a efetividade da hipótese levantada, a presente pesquisa foi desenvolvida sob o método hipotético-dedutivo, tendo em vista que é levantada possibilidade de identificar e enquadrar os aplicativos de transporte como responsáveis por indenizar os usuários prejudicados pelos motoristas parceiros.

Ademais, diante do objetivo traçado, a abordagem adotada é qualitativa, uma vez que o trabalho desenvolvido irá analisar fundamentações jurídicas pertinentes ao tema da responsabilidade civil nas relações de consumo, bem como irá se analisar opiniões doutrinárias. O recorte temporal recai sobre a contemporaneidade, uma vez que a problemática do cancelamento de corridas se tornou evidente nos últimos anos. As relações derivadas desse tipo de serviço são de grande relevância no contexto social e jurídico do Brasil, que constituirá o campo de estudo desta pesquisa.

Para a realização do presente estudo, foram utilizados procedimentos bibliográficos, análise de doutrinas, leitura de artigos científicos, notícias, documentos e exame de jurisprudências relacionadas ao tema.

A pesquisa científica desenvolvida foi dividida em três capítulos. O primeiro se inicia com uma abordagem preliminar sobre a economia do compartilhamento, uma vez que esta faz parte do surgimento dos aplicativos de transporte. Além disso, serão discutidas as plataformas de corrida, incluindo sua origem, a realidade social, o papel que desempenham e quem são os motoristas parceiros. Posteriormente, será analisada a configuração das plataformas como fornecedores, investigando-se a formação da relação de consumo e explorando as teorias que abordam sobre a definição de consumidor e fornecedor no mercado consumerista.

No segundo capítulo, será estudada a responsabilidade civil. Sendo feita uma análise desse instituto sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, abordando a responsabilidade pelo fato e vício do produto e serviço. Para encerrar a seção se falará sobre o caráter vinculante da oferta e de como o seu descumprimento pode ensejar o dever de indenizar.

Por fim, no terceiro e último capítulo da presente pesquisa, ocorrerá uma análise da abusividade da conduta de cancelar viagem já aceita e de como essa prática pode ensejar o direito à indenização por danos morais. Também será averiguado quem são os responsáveis por indenizar o consumidor na ocorrência de danos.

2 OS APLICATIVOS DE TRANSPORTE NO MERCADO DE CONSUMO

No atual cenário do mercado de consumo, os aplicativos de transporte emergiram como uma revolução na forma como as pessoas se deslocam pela cidade. Entretanto, apesar da conveniência, conforto e celeridade dessa inovação, existem questões jurídicas que permeiam o serviço por eles oferecido aos consumidores. Essas plataformas levantam questões legais tanto para seus usuários, quanto para seus motoristas parceiros, podendo-se destacar debates sobre regulamentação de funcionamento, responsabilidade civil e relação de trabalho com os condutores.

Nesse contexto, o presente trabalho busca explorar as nuances jurídicas que envolvem tais plataformas no mercado consumerista, com foco na responsabilidade civil dos aplicativos de transporte por cancelamento de corrida já aceita por motorista parceiro. Para tanto, neste primeiro capítulo, será abordado de maneira preliminar e global o conceito e intuito da economia compartilhada. Tendo em vista que, na atual realidade, esta forma de economia possibilita a acessibilidade a bens e serviços sem a necessidade de posse individual. Sendo um dos seus principais pilares de ascensão os aplicativos de transporte.

Posteriormente será falado sobre o que são essas plataformas de corrida, sua finalidade e seu papel nos tempos atuais, bem como demonstrado o processo para se tornar um motorista parceiro, um pouco da sua realidade, bem como as políticas dos termos de uso das principais plataformas de transporte no Brasil. Serão utilizados os termos aplicativo de transporte e plataforma de viagem como sinônimos no decorrer deste trabalho.

Por fim, tratar-se-á da configuração dos aplicativos de transporte como fornecedores, ponto fundamental para inserção dessas plataformas no mercado de consumo para determinação de obrigações e responsabilidades.

2.1 A ECONOMIA COMPARTILHADA

A economia compartilhada, também conhecida como *sharing economy* e economia colaborativa, surgiu a partir de uma ideia de colaborar para uma sociedade mais sustentável, com redução do consumo exagerado e compulsivo. O consumidor deixa de adquirir produtos que não serão usados a longo prazo e passa a utilizá-los apenas temporariamente (Souza; Lemos, 2016). Dessa maneira, na economia do

compartilhamento as pessoas estão mais focadas em trocar bens e serviços e dar utilidade a recursos subutilizados.

A partilha de recursos torna menos onerosa a instabilidade dos desejos e a insaciedade das necessidades resultantes da tendência do consumo instantâneo (Bauman, 2008), haja vista que a predominância do capitalismo na contemporaneidade pauta a atualidade como sociedade do consumo.

A ideia central dessa forma de economia é de que é mais rentável compartilhar do que ser proprietário, do que possuir o bem de forma irrestrita (Silva; Paiva; Dinix, 2017). O intuito não é descartar um bem quando esse não serve mais. A ideia agora é trocar, é compartilhar para que outras pessoas possam usufruir desse bem de modo econômico e passageiro.

Marques (2017) descreve a economia do compartilhamento como um modelo de consumo baseado em transações comerciais, em que se busca obter lucro a partir de itens anteriormente não monetizados. Nesse segmento, a maioria das pessoas estão inclinadas a alugar, emprestar e compartilhar bens, serviços ou recursos, transformando quem usa esses recursos em beneficiário, não mais proprietário. Esse novo paradigma transforma as dinâmicas contratuais, oferecendo amplas oportunidades individuais e aumentando a autonomia de quem negocia, ocorrendo uma proliferação significativa de transações *peer to peer* (P2P), ou seja, de pessoa para pessoa.

A supracitada doutrinadora (Marques, 2017) define o P2P, como uma tecnologia de misturas, em que as inovações da rede permitem que as pessoas atuem como clientes e servidores, de modo que se cria uma conexão direta entre dois consumidores ou dois empresários. Assim, se antes uma pessoa que viaja todo dia para outra cidade a trabalho tinha um gasto elevado com combustível, hoje, ao compartilhar seu veículo em um aplicativo como o BlaBlacar e oferecer carona para os demais, irá diminuir seus gastos de locomoção e o passageiro também irá se beneficiar com a oferta de transporte.

Ademais, além de ser uma maneira mais rentável de se viver, o mercado gira de forma mais harmônica em virtude da sustentabilidade levantada e da interação social havida entre as partes (Almeida, 2019). Isso ocorre porque as pessoas têm a tendência de interagir para consumir e oferecer serviços.

Portanto, a economia compartilhada é um sistema que se baseia na ideia de compartilhar recursos, bens, serviços e habilidades em vez de possuí-los

estritamente. Sendo seu objetivo central potencializar a utilização eficiente de recursos existentes, reduzindo o desperdício em prol do benefício mútuo, promovendo não apenas eficiência econômica e colaborativa, mas também um consumo mais sustentável. Tornando-se as plataformas online que oferecem serviços ou produtos, o maior meio modo propagação desse segmento.

O crescimento do uso de tecnologia na atualidade possibilitou e facilitou a difusão da economia do compartilhamento. Isso porque tal ferramenta alimenta a ideia central desse tipo sistema econômico, que é ofertar serviços e produtos entre os indivíduos de forma prática, sem muita burocratização e enfraquecendo o hiperconsumismo.

Assim, a partir dessa ideia de colaboração, economia, sustentabilidade, interação social, e do uso da tecnologia da informação para otimizar os recursos através do compartilhamento (Souza; Lemos, 2016), surgiram os aplicativos de transporte, que hoje são um dos principais pilares desse tipo de economia. Como exemplo, tem-se a Uber, que é globalmente conhecida.

As plataformas digitais permitem a massificação e sistematização das práticas de compartilhamento (Pelegri; Andrade, 2017). Isto porque, ao oferecerem o serviço de corrida, possibilitam que veículos particulares se tornem um transporte compartilhado.

Ademais, através do uso de plataformas online de corrida, é ofertada qualidade, segurança e confiabilidade (Silva; Paiva; Diniz, 2017). O princípio da confiança é peça chave para o crescimento desse segmento dentro da economia compartilhada, uma vez que a característica principal desses *softwares* é mediar a relação dos motoristas autônomos e passageiros que pelos aplicativos buscam realizar algum tipo de viagem rápida e prática.

A plataforma possibilita que, após realizarem uma corrida, os usuários possam avaliar diferentes aspectos do condutor compartilhado. Essa avaliação, cujo acesso é aberto aos demais usuários, abrange desde prudência no trânsito até as condições do veículo.

O crescimento e a adesão dos aplicativos de transporte na economia colaborativa não se devem apenas ao uso da tecnologia, mas também à intermediação que é orientada pela construção jurídica e pelo princípio da confiança (Souza; Lemos, 2016). Com efeito, os aplicativos além de intermediarem a relação,

dispõem de informações e mediam o pagamento, conferindo dessa maneira sensação de segurança, o que acaba por atrair mais usuários.

Após analisar todas as informações expostas, torna-se evidente que a economia compartilhada, impulsionada pela tecnologia, posicionou os aplicativos de transporte em destacado patamar. Isso levou a uma mudança na forma de consumo, introduzindo uma abordagem mais sustentável e conveniente no mercado, o que, por sua vez, está redesenhando o cenário da mobilidade urbana no país.

2.2 REALIDADE DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE

Os aplicativos de transporte emergiram com a missão de resolver desafios frequentes no setor de transporte (Telésfero, 2016). Ao fazê-lo, oferecem aos usuários uma alternativa ao monopólio dos táxis tradicionais e proporcionam maior conforto, rapidez e segurança em comparação com o transporte público. Inclusive, quando se está em grupo, optar por utilizar o aplicativo de transporte se torna mais cômodo, rápido e até mesmo mais barato do que ir de ônibus coletivo, uma vez que todos podem dividir o valor da corrida entre si.

No cerne desses aplicativos está a ideia de oferecer serviços de motoristas particulares de forma compartilhada, desempenhando o papel de intermediários na relação entre passageiros e motoristas, ao mesmo tempo em que garantem segurança e confiança aos clientes. Assim, pode-se dizer que os aplicativos de transporte são plataformas online que conectam motoristas independentes a passageiros que buscam realizar viagens de forma paga.

Os aplicativos de corrida se enquadram na atividade de transporte remunerado privado individual de passageiros, que a Lei sobre a política Nacional de Mobilidade Urbana, Lei nº 12.587/2012, em seu art. 4º, X, entende como serviço de “[...] de transporte de passageiros, não aberto ao público, para a realização de viagens individualizadas ou compartilhadas solicitadas exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos ou outras plataformas de comunicação em rede”.

Essas plataformas não possuem frota própria de veículos, apenas possibilitam que pessoas se cadastrem e ofereçam seu serviço como motoristas autônomos com o seu carro próprio. A quem pretende usufruir desse meio de locomoção, os aplicativos disponibilizam as informações sobre esses condutores,

avaliações e dispõe de mecanismo de segurança para caso aconteça algum caso fortuito que coloque o cliente em risco. Esses *softwares* ainda determinam o preço da viagem e intermediam todos os tramites do pagamento.

O aplicativo de transporte mais conhecido desse segmento é o Uber, fundado em 2010, na cidade de São Francisco, nos Estados Unidos. Os criadores dessa empresa inicialmente a conceberam para ofertar apenas um serviço de carros de luxos. Entretanto, com a grande adesão e popularidade do aplicativo, resolveram expandir seu panorama de produtos e serviços de forma a abranger a demanda de todos os públicos (Uber, 2023a).

No seu próprio site, a Uber (2023a) informa que sua plataforma representa, para quem se interessa ser motorista parceiro, uma maneira mais flexível de gerar renda. Para quem é usuário, oferece opções práticas, confiáveis e acessíveis de mobilidade.

No Brasil, a Uber chegou em 2014, com a copa do mundo, no Estado do Rio de Janeiro e, posteriormente, em São Paulo. Estima-se que, atualmente, a empresa está presente em mais de 500 cidades do país, contando com 30 milhões de usuários e com 1 milhão de motoristas parceiros. No mundo, a plataforma realiza em torno de 25 milhões de viagens e entregas por dia (Uber, 2023a).

É notório o papel social e o impacto que os aplicativos de transporte têm desempenhado na sociedade. Desde a entrada e crescimento desse tipo de negócio no Brasil, o mercado de consumo e o panorama da mobilidade urbana mudou.

As plataformas de transporte proporcionaram uma maior democratização do compartilhamento, possibilitando que o mercado se tornasse mais competitivo e com maior acesso a bens e serviços (Machado; Meneguetti, 2017). Isso porque, antes da popularização desse tipo de serviço, aquele que necessitava se locomover pela cidade de forma particular ficava preso ao monopólio exercido pelos táxis convencionais, com preços geralmente altos e imprevisíveis.

Em virtude dessa popularização dos aplicativos de transporte e maior aderência da população a esse novo modelo de serviço e atividade econômica, os taxistas iniciaram uma verdadeira guerra. Foi levantada a hipótese de que esse tipo de serviço ofertado pelos aplicativos era concorrência desleal e que as atividades exercidas eram ilegais, tendo em vista não ter marco legal regulatório para esse tipo atuação em território brasileiro na época da sua chegada. Houve protestos na cidade do Rio de Janeiro em que os taxistas exigiam que a prefeitura proibisse a circulação

dos motoristas do Uber, sob o argumento de que não exerciam trabalho legalizado (Martín, 2016).

Após demasiada confusão e repercussão, foi elaborada e aprovada a Lei Federal de nº 13.640/18, que regulamenta o transporte remunerado privado individual de passageiros no Brasil. Entretanto, mesmo após a entrada em vigor da supracitada lei, ainda houve discussão sobre a regulamentação dessas ferramentas no âmbito municipal. Tal questionamento foi sanado em sede de repercussão geral no Supremo Tribunal Federal (STF).

No julgamento do Recurso Extraordinário 1054110/SP, o STF fixou tese de repercussão geral, instituída no tema 967, no qual ficou estabelecida a inconstitucionalidade da proibição ou restrição, por previsão de lei municipal, do transporte individual de passageiro por motoristas cadastrados em aplicativos. Segue a tese:

1. A proibição ou restrição da atividade de transporte privado individual por motorista cadastrado em aplicativo é inconstitucional, por violação aos princípios da livre iniciativa e da livre concorrência; e 2. No exercício de sua competência para regulamentação e fiscalização do transporte privado individual de passageiros, os Municípios e o Distrito Federal não podem contrariar os parâmetros fixados pelo legislador federal (CF/1988, art. 22, XI) (Brasil, STF, 2019).

Em vista de tudo o que foi exposto, é notável a importância das plataformas de transporte e a complexidade das questões enfrentadas pelas empresas de aplicativos nesse setor. No entanto, para compreender completamente esse cenário em evolução, é fundamental explorar mais profundamente o papel e as experiências dos motoristas parceiros, o que será abordado detalhadamente na próxima seção.

2.2.1 Os motoristas parceiros

A ascensão dos aplicativos de transporte é uma das manifestações mais evidentes do impacto da economia compartilhada na sociedade moderna. Essas inovações tecnológicas emergiram com a missão de solucionar desafios recorrentes no setor de transporte e, ao fazê-lo, ofereceram aos usuários uma alternativa revolucionária ao tradicional monopólio dos táxis.

Além de proporcionarem maior conforto, rapidez e segurança em relação ao transporte público, as mencionadas plataformas trouxeram consigo uma

transformação profunda no mundo do trabalho, introduzindo a figura dos “motoristas parceiros” – indivíduos que, de forma autônoma, utilizam seus próprios veículos para atender à demanda por transporte pago.

Conforme demonstrado no tópico anterior, os aplicativos de transporte não possuem frota própria de veículos para o oferecimento de viagens pagas particulares. Essas empresas funcionam como intermediadoras. O serviço oferecido se dá por meio dos motoristas parceiros que se inscrevem na plataforma com seus veículos próprios.

Os condutores parceiros passam a desempenhar suas atividades remuneradas mediante cadastro nas plataformas de mobilidade. O trabalho é informal e remunerado conforme a demanda de viagens realizadas. O motorista tem liberdade para gerenciar seu tempo de serviço e fazer seus horários.

Entretanto, para se tornar um motorista credenciado a alguma plataforma, é preciso observar e cumprir as regras estabelecidas pelos aplicativos. Com efeito, as empresas, na posição de intermediadoras, são responsáveis por controlar e fiscalizar seus parceiros, tendo em vista, principalmente, que a relação plataforma e usuário é baseada no princípio da confiança, em que é oferecida, em primeiro lugar, segurança ao cliente. Dessa maneira, para ter a aprovação e se tornar um condutor de aplicativo, é necessário cumprir alguns requisitos.

O aplicativo de transporte 99, popularmente conhecido como 99POP, por exemplo, exige que aquele que tenha pretensão de virar motorista parceiro da plataforma deve ter Carteira Nacional de Habilitação (CNH) com permissão para exercer atividade remunerada - EAR, possuir um aparelho celular com memória e planos de dados, ter disponibilidade de horário para exercer o trabalho ao qual se propõe e possuir cadastro como Microempreendedor Individual (MEI). Em relação ao veículo utilizado para realizar as caronas, tem que possuir ano de fabricação acima de 2015, não precisa necessariamente ser do condutor, podendo ser um carro alugado (99, 2022).

A Uber, como forma de atrair novos parceiros, propaga a ideia de que quem se cadastrar na plataforma irá ser seu próprio chefe. Para realização do cadastro é exigido que o condutor apresente CNH permanente com permissão para exercer atividade remunerada – EAR, bem como envie o Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV). O veículo deve ter no máximo 10 anos de fabricação, 4 portas, 5 lugares e ar-condicionado (Uber, [2021?]).

Na Uber há duas taxas de fundamental importância para que o motorista parceiro permaneça oferecendo seus serviços. São as taxas de aceitação e de cancelamento. A taxa de aceitação corresponde ao percentual de solicitação de viagens que o motorista parceiro recebeu e aceitou na plataforma, após ter ficado online para oferecer seus serviços. A taxa de cancelamento é o percentual de viagens que o condutor associado cancelou após já ter aceitado a solicitação para realizar a corrida, uma vez que essa prática é permitida aos condutores pela plataforma. Na política da empresa, se for detectado o abuso no cancelamento de viagens já aceitas, o motorista poderá ser desligado da plataforma. (Uber, 2022).

Em especial, no que diz respeito à taxa de cancelamento, ela é calculada dividindo-se o número de viagens canceladas pelo número de corridas aceitas. Por exemplo, se o condutor parceiro realizou 100 viagens e cancelou 10, sua taxa de cancelamento será de 10%. O cálculo levará em consideração apenas os últimos 30 dias em que o motorista usou o aplicativo. A Uber não determina um limite de cancelamento para o credenciado, mas estipula que o abuso do recurso configura mau uso da plataforma e, conseqüentemente poderá levar à desativação da conta profissional e a não elegibilidade de participar de promoções exclusivas (Uber, 2022).

Apesar de todos os critérios estabelecidos pelos aplicativos para os motoristas parceiros, não há controle de jornada dos seus parceiros. De modo que estes determinam a própria carga horário de trabalho, recusando e aceitando trabalho de forma discricionária (Martins; Almeida, 2017). Assim, percebe-se que os motoristas parceiros são trabalhadores autônomos.

Se entende por trabalhador autônomo todo aquele que trabalha sem subordinação, ou seja, trabalha por conta própria, desenvolvendo sua atividade com discricionariedade e organização própria (Leite, 2023). Essas características, a sensação de liberdade e de ser seu próprio chefe foram um dos fatores principais para a popularização do trabalho autônomo no país.

O trabalhador autônomo se diferencia do empregado, cujos requisitos para caracterização estão previstos no art. 3º da CLT, a saber: ser pessoa física, habitualidade (não eventualidade na prestação de serviços), subordinação, onerosidade e pessoalidade. Ser pessoa física quer dizer que, para se enquadrar como empregado não pode ser pessoa jurídica ou animal. A não eventualidade determina que o serviço deve ser de natureza contínua, não podendo ser esporádico, ocasional. A subordinação é a obrigação que o trabalhador tem de cumprir as ordens

emanadas pelo seu empregador em virtude do contrato de trabalho. A onerosidade se dá em relação ao salário recebido pelo empregado, pois não existe contrato de trabalho gratuito. Por fim, a pessoalidade impõe que o obreiro não pode encontrar substituto, vez que a relação de emprego é *intuitu persoane* (Martins, 2023).

A jurisprudência majoritária tem sido no sentido de que o motorista parceiro de aplicativo de transporte não preenche a integralidade dos mencionados requisitos do art. 3º da CLT, ou seja, não se enquadram na categoria de empregados dos aplicativos de transporte. A título exemplificativo, seguem decisões, respectivamente, do Tribunal Superior do Trabalho (Ag-AIRR-20614-50.2020.5.04.0014) e do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (RO Adesivo nº 00006201920235110052):

AGRAVO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017. RECONHECIMENTO DE RELAÇÃO DE EMPREGO. MOTORISTA DE APLICATIVO. UBER DO BRASIL. CONHECIMENTO E NÃO PROVIMENTO. I. A relação de emprego definida pela CLT (1943) tem como padrão a relação clássica de trabalho industrial, comercial e de serviços. As novas formas de trabalho devem ser reguladas por lei própria e, enquanto o legislador não a editar, não pode o julgador aplicar o padrão da relação de emprego para todos os casos. O contrato regido pela CLT exige a convergência de quatro elementos configuradores: pessoalidade, onerosidade, não eventualidade e subordinação jurídica. Esta decorre do poder hierárquico da empresa e se desdobra nos poderes diretivo, fiscalizador, regulamentar e disciplinar (punitivo). **O enquadramento da relação estabelecida entre o motorista de aplicativo e a respectiva plataforma deve se dar com aquela prevista no ordenamento jurídico com maior afinidade, como é o caso da definida pela Lei nº 11.442/2007, do transportador autônomo, assim configurado aquele que é proprietário do veículo e tem relação de natureza comercial.** II. As inovações tecnológicas estão transformando todas e cada parte de nossas vidas. A tecnologia não pede licença, mas sim, desculpa. A capacidade de trocar de forma rápida e barata grandes quantidades de dados e informações permitiu o surgimento da economia digital e do trabalho pelas plataformas digitais. Tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento, os consumidores adotaram essa transformação, pois serviços e bens são entregues de maneiras mais baratas e convenientes. Assim, as empresas se adaptaram para atender essa demanda do mercado consumidor. III. **O trabalho pela plataforma tecnológica - e não para ela -, não atende aos critérios definidos nos artigos 2º e 3º da CLT, pois o usuário-motorista pode dispor livremente quando e se disponibilizará seu serviço de transporte para os usuários-clientes, sem qualquer exigência de trabalho mínimo, de número mínimo de viagens por período, de faturamento mínimo.** No presente caso, o próprio motorista reconheceu que exercia outra atividade e ativava o aplicativo apenas nas horas vagas e quando assim desejasse. IV. Fundamentos da decisão agravada não desconstituídos. V. Agravo de que se conhece e a que se nega provimento, com aplicação da multa de 1% sobre o valor da causa, em favor da parte Agravada, com fundamento no art. 1.021, § 4º, do CPC/2015" (Brasil, TST, 2023, grifo próprio).

RECURSO ORDINÁRIO ADESIVO. VÍNCULO DE EMPREGO NÃO CONFIGURADO. MOTORISTA DE PLATAFORMA DIGITAL - UBER. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS DA RELAÇÃO DE EMPREGO.

INDEFERIMENTO. RECURSO NÃO PROVIDO. Não se identificando nos autos os requisitos previstos no art. 3º da CLT, mantém-se a sentença que não reconheceu a relação empregatícia, sobretudo o elemento subordinação jurídica. Demais argumentos dos recursos ordinários do reclamante e das reclamadas prejudicados. [...] (Brasil, TRT11, 2023).

Entretanto, é preciso destacar que há, ainda, certa controvérsia no Judiciário sobre a ausência do vínculo empregatício entre plataforma e motorista. Cite-se, por exemplo, o fato de que a 4ª Vara do Trabalho de São Paulo, em setembro de 2023, no julgamento da Ação Civil Pública nº 1001379-33.2021.5.02.0004, condenou a Uber a assinar as carteiras de trabalho dos seus motoristas e a pagar um bilhão de reais a título de indenização por danos morais coletivos. Segue trecho da decisão:

A conclusão a que se pode chegar, pela análise do caso e suas provas, bem como pelo círculo hermenêutico mais seguro: legislação, doutrina e jurisprudência, é pela existência de subordinação em sua feição algorítmica, pelos meios de organização, controle, fiscalização e punição tecnológicos. Declaro a existência do elemento subordinação na relação entre a Ré e seus motoristas (Brasil, TRT2, 2023).

A retromencionada decisão é contrária à posição do Supremo Tribunal Federal, que, em setembro de 2023, em decisão monocrática na Reclamação Constitucional Trabalhista nº 54.404/MG, cassou acórdão proferido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Processo nº 00103551020215030007) que reconheceu vínculo empregatício entre o motorista e o aplicativo de corrida Cabify (Brasil, STF, 2023). O acertado entendimento se deu sob a argumentação de que “os motoristas de aplicativo são profissionais liberais autônomos, que se tornam parceiros de plataformas e desempenham atividades de natureza estritamente civil, sem qualquer vínculo de emprego”. Ademais, o relator também ressaltou que “[...] ao reconhecer a relação de emprego no caso *sub examine*, o acórdão reclamado violou a autoridade da decisão proferida por esta Corte na ADPF 324. No mesmo sentido, em caso idêntico ao dos autos, é a Rcl 59.795, Rel. Min. Alexandre de Moraes, Dje de 24/05/2023” (Brasil, STF, 2023).

Assim, resta comprovado que o entendimento mais acertado para a situação é o de que não existe vínculo de emprego entre os motoristas credenciados e as plataformas de corrida. Com efeito, os condutores parceiros são profissionais liberais que realizam viagens na condição de autônomos, trabalhando em conjunto com os aplicativos, que são responsáveis por intermediar o serviço, sendo puramente civil a relação ocorrida.

Após a análise da relação entre as plataformas de transporte e seus motoristas parceiros, a próxima seção abordará as condições de acesso para os usuários por meio dos termos de uso. Esses termos são essenciais para estabelecer as regras de utilização dos aplicativos pelos usuários, além de delinear as responsabilidades jurídicas das partes envolvidas e as penalidades previstas em caso de violação pelo cliente.

2.2.2 Os termos de uso dos principais aplicativos de transporte em atividade no Brasil

Para o melhor desenvolvimento do presente trabalho se faz necessário abordar as políticas dos termos de uso das principais plataformas de transporte em atividade no Brasil: Uber e 99. Isso porque regem o acesso do usuário na plataforma e dispõem de informações necessárias para os consumidores, como a forma de funcionamento dos aplicativos, a possibilidade de cancelamento de corridas, as multas e as taxas.

Cabe mencionar que os termos de uso dos aplicativos podem ser equiparados aos contratos de adesão, tendo em vista que o art. 54 do CDC preceitua que “contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”.

Primordialmente, vale observar os termos gerais de uso da Uber, aplicativo de transporte globalmente conhecido. O termo da empresa, disponibilizado em seu site, é dividido em oito tópicos: relacionamento contratual; serviços; uso dos serviços; pagamento; garantia, limites de responsabilidade, indenização; solução de controvérsias; legislação aplicável, jurisdição; outras disposições (Uber, 2023b).

No que diz respeito ao tópico de relacionamento contratual, a plataforma não permite ao usuário utilizar o aplicativo caso não aceite seus termos integralmente. Característica típica dos contratos de adesão. Observa-se:

Ao acessar e usar os Serviços Você concorda com os presentes Termos, que estabelecem o relacionamento contratual entre você, na qualidade de usuário(a), e a Uber. Se Você não concorda com estes Termos, Você não pode acessar nem usar os Serviços. Mediante referido acesso e uso, estes

Termos imediatamente encerram, substituem e superam todos os acordos, Termos e acordos anteriores entre você e qualquer Afiliada da Uber. A Uber poderá imediatamente encerrar estes Termos ou quaisquer Serviços em relação a Você ou, de modo geral, deixar de oferecer ou negar acesso aos Serviços ou a qualquer parte deles, a qualquer momento e por qualquer motivo (Uber, 2023b).

Em relação aos serviços, a Uber (2023b), em seus termos deixa expresso que esses serão oferecidos de forma eletrônica, disponibilizados em plataformas da própria empresa ou de terceiros autorizados. Ainda nesse tópico, determina que o usuário reconheça “que a Uber não é fornecedora de bens ou produtos, não presta serviços de transporte ou logística, nem funciona como transporta, e que todos esses serviços são prestados por parceiros independentes, que não são empregados e nem representantes da Uber, nem de qualquer de suas filiadadas”. Uma vez aceito esses termos, a plataforma outorga ao consumidor uma licença limitada e não exclusiva para se utilizar dos serviços ofertados.

No seu terceiro ponto, que fala sobre o uso dos serviços, a plataforma estabelece que para se cadastrar e se tornar usuário é necessário que se tenha pelo menos 18 anos. Os interessados com idade igual ou superior a 12 anos poderão se registrar desde que estejam devidamente representados ou tenham obtido o consentimento dos seus responsáveis legais. Para se registrar é necessário que seja informado o nome completo, CPF, endereço, número de telefone celular e data de nascimento, e pelo menos um método de pagamento válido (Uber, 2023b).

Em casos de o cliente não manter seus dados corretos, completos e atualizados na sua conta, ficaria impossibilitado de acessar e usar os serviços da Uber. Ainda prevê que poderá ser solicitado ao fornecedor comprovante de identidade para acessar ou usar os serviços, e que o usuário deverá concordar que pode ter seu acesso ou uso dos serviços negados em casos que se recuse a fornecer um comprovante de identidade ou forneça um comprovante de identidade incorreto ou inválido. Podendo ainda a conta ser suspensa ou desativada em caso de violação dos termos de uso determinado (Uber, 2023b).

Sobre o tópico de pagamento, a Uber (2023b) determina que o usuário, ao usufruir de serviços, bens ou produtos por meio da plataforma, deverá pagar o respectivo preço ao parceiro. Sendo o valor pago final e não reembolsável, a menos que diversamente determinado pela Uber. O aplicativo ainda reserva o direito de limitar os preços cobrados em espécie, devendo o usuário disponibilizar um método

alternativo de pagamento. A plataforma se dispõe a facilitar o pagamento, colocando-se como agente limitador de cobrança do parceiro independente. Prevê ainda que caso não seja possível efetivar o pagamento ou exista alguma pendência financeira, a conta do consumidor poderá, a exclusivo critério da Uber, ser suspensa ou desativada.

A Uber reserva-se ao direito de estabelecer, remover e/ou revisar o Preço relativo a todos os serviços, bens ou produtos obtidos por meio do uso dos Serviços a qualquer momento, a critério exclusivo da Uber. Por fim, determina que poderão ser cobradas taxas e tarifas aplicáveis em certas áreas geográficas, bem como o usuário ficará responsável pelos custos de reparos a danos ou pela limpeza de veículo de parceiros (Uber, 2023b).

No quinto tópico, é discutida a garantia, limites de responsabilidade e indenização. No que diz respeito à garantia, a plataforma faz a seguinte oferta ao usuário:

Esta cláusula se aplica na máxima extensão permitida pela legislação aplicável e não substitui, tampouco se destina a substituir, quaisquer direitos que você tenha nos termos da lei aplicável. A Uber e as suas afiliadas fornecem os serviços, nas condições "tal como se encontram" e "conforme disponíveis". A Uber não faz nenhuma declaração nem dá garantia sobre a confiabilidade, pontualidade, qualidade, adequação ou disponibilidade dos serviços ou de quaisquer serviços, bens ou produtos solicitados por meio do uso dos serviços, nem que os serviços serão ininterruptos ou livres de erros. A Uber não garante a qualidade, adequação, segurança ou habilidade de parceiros(as) independentes. Você concorda que todo o risco decorrente do uso dos serviços e de qualquer serviço ou bem e produto solicitado por meio do aplicativo será sempre seu na máxima medida permitida pela lei aplicável (Uber, 2023b).

Na previsão dos limites de responsabilidade a Uber (2023b), impõe sua limitação de responsabilidade em relação a vários tipos de danos e situações que possam ocorrer durante o uso de seus serviços. Em seus termos, a empresa não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, incluindo perda de lucros, dados, danos morais ou patrimoniais, mesmo que tenha sido alertada sobre a possibilidade desses danos. Além disso, a plataforma se isenta de qualquer responsabilidade decorrente do uso dos serviços ou de relacionamentos com parceiros independentes. Isso inclui situações como rotas adotadas por parceiros independentes, qualidade de bens ou produtos, ou itens perdidos em veículos de parceiros independentes.

O aplicativo também não se responsabiliza por atrasos ou falhas causados por eventos fora de seu controle razoável. Em resumo, a Uber estabelece claramente que sua responsabilidade é limitada em várias circunstâncias e tipos de danos, especialmente quando se trata das ações de parceiros independentes que prestam serviços por meio da plataforma da Uber. A empresa determina que mantém seguro de acidente pessoais de passageiros para reembolso de despesas médico-hospitalares, invalidez permanente total ou parcial por acidente e morte acidente, desde que em viagem regular pela plataforma (Uber, 2023b).

No sexto tópico, sobre a solução de controvérsias, é estabelecido que a plataforma irá disponibilizar uma ampla estrutura de atendimento, para dar suporte às reclamações via aplicativo, de modo a evitar a judicialização de controvérsias que porventura possam surgir com o seu uso dos serviços. Assim, faz com que o usuário concorde em usar de forma primária as ferramentas de suporte disponibilizadas para a solução de problemas decorrentes do uso da plataforma. A Uber prevê no sétimo ponto, sobre a legislação aplicável e jurisdição, que todos os termos oferecidos ao consumidor estão de acordo com as leis do Brasil. Sendo escolhido como foro para solução judicial o local de domicílio do usuário (Uber, 2023b).

Por fim, no último tópico, nomeado como “outras disposições”, a Uber (2023b) direciona os usuários para informações sobre alegações de violação de direitos autorais. Em que prevê que a empresa pode enviar notificações por diferentes meios, incluindo e-mails e notificações nos serviços. Determina que usuários não podem transferir os termos de uso sem aprovação da Uber. A plataforma ainda reserva o direito de transferir os termos em algumas situações. Destaca que não há relação de emprego ou sociedade entre os usuários e a Uber. Se alguma parte dos termos for considerada inválida, as outras partes permanecem válidas. Sendo o termo aceito pelo usuário uma representação de acordo completo entre as partes.

Cabe também pontuar os termos de uso do passageiro da 99, uma das plataformas digitais que oferece corrida mais conhecidas no país. Os termos dessa empresa são divididos em: introdução e disposições gerais; dados do usuário e privacidade; cadastro; serviços; códigos promocionais e descontos; licença; do pagamento do serviço de transporte individual; recusa da garantia, limitação de responsabilidade, indenização; propriedade intelectual; da anticorrupção; cancelamento de seu acesso ao aplicativo; disposições finais (99, 2023).

Apesar dos termos de uso do aplicativo de transporte 99 possuir mais tópicos do que os da Uber, apresentam similaridade em suas disposições, transmitindo a mesma ideia, principalmente no que diz respeito à responsabilidade perante o usuário em decorrência das atitudes dos seus parceiros. Mas vale à pena ressaltar três pontos divergentes que a 99 aborda em seus termos, conforme se fará a seguir.

A 99, na primeira cláusula dos seus termos de uso, dispõe sobre o pagamento do serviço de transporte. A empresa prevê que o usuário, ao solicitar o serviço de corrida no aplicativo, receberá automaticamente a indicação do valor pelo trajeto solicitado. Ainda estabelece que em casos de cancelamento pelo usuário de corrida já aceita, será cobrada uma taxa ao cliente como forma de ressarcimento ao parceiro. Dispõe também que preço do serviço será disponibilizado ao motorista parceiro antes dele aceitar ou rejeitar a corrida, conforme a sua escolha (99, 2023).

O segundo ponto que vale destaque dos termos de uso da 99 diz respeito à recusa de garantia e limitação de responsabilidade. Isso porque a 99 (2023) determina que ao aceitar os termos o usuário expressamente concorda que o serviço fornecido pela empresa é ofertado na forma em que está disponível e que a plataforma não pode garantir que o serviço atenderá às necessidades do usuário e nem que será prestado de forma ininterrupta e tempestiva. A plataforma nem mesmo garante a qualidade de quaisquer das ofertas, informações ou outro material acessado, obtido, disponibilizado ou prestado ao usuário em conexão ao serviço, e nem atenderá às expectativas e que serão confiáveis, pontuais e adequados.

O terceiro e último termo é sobre o cancelamento do acesso do usuário ao aplicativo, vez que é determinado que a 99, à sua livre discrição, poderá cancelar sua utilização do serviço, não se limitando ao estabelecido no acordo entre as partes (99, 2023).

Diante de todo exposto sobre o funcionamento e termos dos aplicativos de transporte, nota-se que a complexa relação de consumo estabelecida nesse modelo de negócio exige uma análise mais profunda. Sendo fundamental compreender como os aplicativos de transporte se configuram como fornecedores nesse contexto, o que será explorado a seguir.

2.3 CARACTERIZAÇÃO DOS APLICATIVOS DE TRANSPORTE COMO FORNECEDORES

As inovações tecnológicas influenciam diretamente no mercado consumo, uma vez que geram novos modelos de negócios, o que levanta questões essenciais no âmbito do Direito do Consumidor. Para compreender plenamente a dinâmica da economia compartilhada e o papel dos aplicativos de transporte nesse contexto, é imperativo explorar a relação de consumo estabelecida com essas plataformas.

No panorama da economia do compartilhamento, a relação de consumo é um elemento central. Para que se tenha uma relação de consumo, é necessário que exista nesse elo um fornecedor e um consumidor. A definição dessas duas figuras fundamentais está no Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seus artigos 2º e 3º.

O CDC, em seu art. 2º, *caput*, define que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Cavalieri Filho (2022) menciona que na definição de consumidor dada pelo Código a única característica restritiva é a expressão “destinatário final”. O autor menciona que o termo dá margem para uma interpretação muito ampla, sem demonstrar de fato seu intuito teleológico, de modo que assim surgiu a controvérsia sobre a expressão na doutrina e jurisprudência pátria.

Dada a controvérsia em torno da identificação do destinatário final nas transações de consumo, a doutrina explora amplamente duas teorias principais para uma definição mais precisa desse conceito. Com o objetivo de esclarecer o papel do destinatário final, as teorias em foco são a teoria maximalista, também denominada objetiva, e a teoria finalista, também conhecida como subjetiva.

Na perspectiva da teoria maximalista, adota-se uma definição consideravelmente mais abrangente do conceito de consumidor. Nessa abordagem, basta a realização de qualquer ato de consumo para qualificar alguém como consumidor, seja essa pessoa física ou jurídica. O ponto chave é que o adquirente seja o destinatário real do bem ou serviço, retirando-o efetivamente do mercado e, desse modo, encerrando de maneira direta a cadeia produtiva na qual o produto ou serviço estava inserido (Cavalieri Filho, 2022). Nessa perspectiva, não importa qual seja o propósito ou finalidade da aquisição, podendo ser tanto para satisfação pessoal quanto para uso profissional.

Já a corrente finalista, segundo Bessa (2022), oferece uma interpretação hermenêutica mais restrita à definição de consumidor. Para ela, o destinatário final é o destinatário fático e econômico. Deste modo, o produto ou serviço deve ser adquirido para uso pessoal e familiar, não ocorrendo a transferência do que foi adquirido, e o consumidor não os utilizará para obter lucro ou efetuar uma cessão onerosa (Tartuce; Neves, 2023). Dessa maneira, a teoria subjetiva exclui da condição de consumidor aquele que se utiliza de produtos ou serviços para o uso profissional.

Para Filomeno (2022), o conceito de consumidor adotado pelo Código do Consumidor tem caráter exclusivamente econômico, de modo que só é levado em consideração aquele que no mercado de consumo adquire bens ou contrata prestação de serviços, como destinatário final, presumindo-se que esse age com a finalidade de atender uma necessidade própria e não para explorar alguma atividade de cunho negocial.

Vale ressaltar a análise de Marques (2021a), que observa um fenômeno interessante ocorrido após a vigência do Código Civil de 2002. Nesse contexto, emergiu uma nova tendência nas decisões judiciais no Brasil, focada na definição do conceito de consumidor imediato e na avaliação da vulnerabilidade. A autora se refere a essa abordagem como "teoria do finalismo aprofundado", caracterizando-a como uma evolução mais completa e refinada da perspectiva finalista.

A teoria do finalismo aprofundado, também conhecida como finalismo mitigado, surgiu da necessidade de examinar a vulnerabilidade em concreto, principalmente no que diz respeito a pequenas empresas, para saber se essas gozam ou não da proteção da lei consumerista. Assim, o foco dessa concepção são as pessoas jurídicas que atuam no mercado como fornecedores. De forma que agora não se analisa mais se o adquirente é destinatário fático ou econômico, mas se realiza o exame de vulnerabilidade do caso posto (Bessa, 2022). O Superior Tribunal de Justiça vem adotando o entendimento em suas decisões, como se deu no julgamento do REsp nº 1730849/SP (Brasil, STJ, 2019):

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. ENERGIA ELÉTRICA. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE, SÚMULA 7/STJ. 1. O STJ entende que se aplica a teoria finalista de forma mitigada, permitindo-se a incidência do CDC nos casos em que a parte, embora não seja destinatária final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica em relação ao fornecedor, conforme entendeu a Corte de origem, no caso dos autos. [...].

Segundo Marques (2021a), a teoria finalista prevalece sobre a teoria maximalista no âmbito do judiciário brasileiro, uma vez que é majoritariamente a mais adotada. Na verdade, o que se percebe ao analisar as decisões proferidas pelo Superior Tribunal de Justiça, é que vem sendo aplicado conjuntamente o finalismo (o consumidor não é profissional) e o finalismo aprofundado (o consumidor pode ser o profissional que demonstre a sua vulnerabilidade). A título exemplificativo, demonstra-se as decisões do STJ, respectivamente, no julgamento dos AgInt no AREsp 1415864/SC, AgInt no AREsp 1751595/PR e AgInt no AREsp 1856105/RJ.

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXCEÇÃO DE INCOMPETÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. VULNERABILIDADE. EQUIPARAÇÃO. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. POSSIBILIDADE. 1. Exceção de incompetência. 2. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial. 3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. **4. Em uma relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora.** Precedentes. 5. Agravo interno no agravo em recurso especial não provido. (Brasil, STJ, 2020, grifo próprio)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO REVISIONAL - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DO STJ QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DO PARTE REQUERIDA. 1. O Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada). [...] (Brasil, STJ, 2021)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. REQUISITOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. REEXAME DE PROVAS. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). **2. O Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de que a teoria finalista deve ser mitigada nos casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresenta-se em estado de vulnerabilidade ou hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor.** [...] (Brasil, STJ, 2022, grifo próprio)

Para encerrar a discussão sobre o conceito de consumidor, cabe trazer à baila a previsão do consumidor por equiparação na legislação consumerista. O CDC traz três hipóteses de equiparação a consumidores para efeitos da proteção da lei consumerista: a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (parágrafo único do art. 2º); todas as vítimas de fato do produto ou do serviço (art. 17); todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e à disciplina contratual (art. 29).

Dessa maneira, Cavalieri Filho (2022) preceitua que o Código de Defesa de Consumidor também se aplica a terceiros que não são consumidores diretos, mas que foram equiparados a consumidores para efeitos de proteção legal por força dos dispositivos acima citados. Assim, mesmo que não se enquadrem no conceito de consumidor padrão, estão expostos aos efeitos decorrentes das atividades dos fornecedores no mercado, merecendo então a tutela da lei consumerista. Para o referido autor, o traço marcante para a ocorrência de tal hipótese é a vulnerabilidade.

Quanto à definição de fornecedor, o art. 3º, *caput*, do CDC, determina “que este é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Para Theodoro Júnior (2021), basta que alguém desenvolva atividades profissionais de forma remunerada para ser caracterizado como fornecedor, oferecendo bens ou serviços ao consumidor, direta ou indiretamente. Bessa (2022) lembra, porém, ser necessário para se enquadrar no conceito de fornecedor que a atividade exercida seja com habitualidade ou profissionalidade.

Também é relevante mencionar o conceito de fornecedor aparente, conforme discutido por Chinellato e Morato (2020). Para definir essa ideia, os autores consideram a crescente influência do comércio eletrônico e as estratégias de *marketing* voltadas para o fortalecimento das marcas no atual cenário de consumo. Nesse contexto, o fornecedor aparente é aquele que, ao fornecer um produto ou serviço, utiliza uma marca amplamente reconhecida, seja em escala global, regional ou local. Isso é feito com o intuito de transmitir maior credibilidade e confiança ao consumidor, levando-o a acreditar que a atividade em questão está de alguma forma associada a esse símbolo de prestígio.

Doutrinariamente, tem-se ainda o fornecedor equiparado, definido por Marques (2021a) como aquele que não é o fornecedor do contrato principal de consumo, mas age como intermediário, possuindo uma relação de poder e agindo frente a frente com o consumidor. Nesse sentido, no que diz respeito à melhor conceituação e enquadramento do fornecedor na seara da economia do compartilhamento, Marques (2021a) chama os fornecedores desse segmento de guardiões de acesso, pois abrem a porta do negócio de consumo. O negócio realizado nem sempre é feito diretamente com esses guardiões, mas sempre por meio da sua intermediação.

Apesar das relações na economia colaborativa serem realizadas, geralmente, entre duas pessoas leigas, este liame é contaminado pelo fornecedor principal do segmento econômico, o guardião do acesso. Ele é o intermediário da relação, possibilitando o início do negócio contratual ou extracontratual entre as partes, é quem faz todo o sistema funcionar. Impõe regras e disponibiliza ferramentas para atrair e ganhar a confiança dos consumidores, bem como o sistema de avaliações e a intermediação de pagamento (Marques, 2017).

No caso em debate, os aplicativos de transporte se enquadram como fornecedores na relação de consumo, tendo em vista que são os responsáveis por intermediarem a relação entre o motorista parceiro e o usuário. O consumidor só poderá realizar sua viagem se acessar a plataforma de corrida através do seu dispositivo móvel. O consumo do serviço ofertado por um terceiro só ocorre através da disponibilidade e intermediação dos *softwares* de corrida.

De forma preponderante, as decisões proferidas no âmbito do judiciário brasileiro adotam o entendimento de que os aplicativos de transporte estão inseridos no mercado de consumo na posição de fornecedores. Para exemplificar, tem-se as decisões, respectivamente, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (AC nº 50394769720208210001) e do Tribunal de Justiça de São Paulo (RI nº 00061001420188260010):

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO PERPETRADO POR MOTORISTA DE APLICATIVO. UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *QUANTUM*. Legitimidade passiva da empresa detentora do aplicativo UBER, integrante da cadeia de consumo da prestação de serviço de transporte privado individual de passageiros, na forma do art. 4º da

Lei 12.587/12, com as alterações da Lei n. 13.640/2018. O serviço de transporte nesta modalidade somente é prestado por meio da utilização dos aplicativos ou plataformas de comunicação em rede. A empresa demandada, apesar de não realizar de modo direto o serviço de transporte, explora a atividade econômica, de risco, sendo remunerada não apenas quanto ao uso de aplicativo e da tecnologia desenvolvida, mas também por participação em todos os transportes realizados. Incidência do parágrafo único do art. 927 do Código Civil. Aplicável à relação jurídica mantida entre a empresa de tecnologia e o passageiro o regramento contido no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se subsume o passageiro ao destinatário final do serviço, e se vincula unicamente à empresa ré para usufruir do serviço de transporte privado individual. (Rio Grande do Sul, TJRS, 2021)

TRANSPORTE. UBER - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - LEGITIMIDADE PASSIVA- RECORRENTE QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO PRESTADO PELO MOTORISTA, MEDIANTE REMUNERAÇÃO - RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA - INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO QUE RESPONDEM SOLIDARIAMENTE POR PREJUÍZOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR – Honra do autor ofendida pelo motorista da UBER – Dano moral configurado – Indenização por danos morais fixada com razoabilidade - Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. (São Paulo, TJSP, 2019)

O conceito e o enquadramento das plataformas de viagem como fornecedores é fundamental no contexto do direito do consumidor, visto que a legislação consumerista estabelece responsabilidades e obrigações em relação à qualidade e à segurança dos produtos e serviços oferecidos aos consumidores.

Dessa forma, no próximo capítulo, será abordada de maneira aprofundada a responsabilidade civil dos fornecedores nas relações de consumo. Buscando-se explorar todos os pressupostos necessários para a devida aplicação desse instituto jurídico, vez que seu entendimento é necessário para a melhor resolução da problemática arguida neste trabalho.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No capítulo anterior, discutiu-se o surgimento e a evolução dos aplicativos de transporte, bem como foi delineado o enquadramento dos motoristas parceiros como profissionais autônomos. Além disso, foi analisada e reconhecida a posição dos aplicativos de transporte como fornecedores dentro do contexto das relações de consumo, assumindo assim todas as obrigações instituídas pelo CDC ao fornecedor, incluindo o dever reparatório.

Neste capítulo, busca-se abordar a responsabilidade civil sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, detalhando a responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do serviço. Por fim, será tratada a vinculação do fornecedor à oferta e as consequências do seu não cumprimento.

3.1 ELEMENTOS E PRESSUPOSTOS PARA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTEXTO DA TEORIA DO RISCO PROVEITO

Para Maria Helena Diniz (2022), a responsabilidade civil é um dos temas mais relevantes e complexos da atualidade. Este campo jurídico está em constante expansão e desempenha um papel crucial no comportamento das pessoas, bem como nas relações contratuais e extracontratuais. Além disso, este é diretamente afetado pelo avanço tecnológico da era contemporânea. Portanto, é essencial compreender o conceito de responsabilidade civil e quando ele se aplica.

De acordo com Miragem (2021), a responsabilidade civil consiste na aplicação de uma sanção, àquele que violar um dever jurídico e que decorrente dessa violação causa prejuízo de forma injustificada a alguém. Desta forma, o agente que descumpra o dever jurídico (dever originário) e causa danos a terceiros deverá indenizar (dever sucessivo) os prejudicados.

Segundo Cavalieri Filho (2023), a aplicação da responsabilidade civil no campo legal só é atribuída quando há uma violação de um dever jurídico previamente estabelecido. De modo que para identificar o responsável por determinada conduta, faz-se imprescindível demonstrar qual foi a obrigação legal violada.

Para que seja caracterizada a responsabilidade civil são necessários determinados elementos e pressupostos. A doutrina, de forma majoritária, assim os apresenta: conduta ilícita, dano e nexo causal. Esses pressupostos devem existir de forma concomitante no caso concreto em que se pretende aplicar o instituto da responsabilidade civil.

A conduta é o primeiro pressuposto da responsabilidade civil. Entende-se por conduta toda ação humana voluntária, seja ela comissiva (quando se faz algo) ou omissiva (quando se deixa de fazer algo), que resulta no dever de indenizar. Maria Helena Diniz (2022) esclarece que a regra básica é de que a obrigação de indenizar por atos ilícitos derive da culpa, o que caracteriza a responsabilidade subjetiva. No entanto, a autora também destaca a existência da responsabilidade fundada no risco, que é quando não há culpa, mas existe a obrigação de indenizar. Nesse caso, a responsabilidade é atribuída com base no risco associado à atividade desenvolvida. Por exemplo, um empregador pode ser obrigado a indenizar um acidente de trabalho sofrido pelo empregado, mesmo que não tenha agido de forma negligente ou intencional para causar o dano.

O dano, elemento central da responsabilidade civil, diz respeito ao prejuízo sofrido em decorrência da ação ou omissão que viola o dever jurídico. Rizzardo (2019) é enfático ao preceituar que é necessária a existência de um dispêndio para que seja aplicado o instituto da responsabilidade jurídica. Dessa forma, tem-se que sem danos não há obrigação de indenizar. O dano pode ser individual ou coletivo, moral ou material, econômico ou não econômico (Venosa, 2022).

O nexo causal é definido por Miragem (2021) como o liame entre a conduta danosa e o prejuízo causado à vítima. Gonçalves (2023) ainda conceitua o nexo de causalidade como a relação de causa e efeito entre a ação comissiva ou omissiva do agente e o dano averiguado. Uma vez inexistente essa ligação lógica entre conduta e dano, não há que se falar em dever de indenizar.

Após essas noções gerais sobre responsabilidade civil, faz-se imprescindível conceituar esse instituto à luz do Código de Defesa do Consumidor. Esse instituto na seara consumerista busca definir um modelo de responsabilização do fornecedor de forma perspicaz, tentando proteger o consumidor diante da sua vulnerabilidade (Almeida, 2023).

Conforme Cavalieri Filho (2022), o Código de Defesa do Consumidor adota a teoria do risco do empreendimento. Nessa perspectiva, o fornecedor assume a

obrigação de responder pelos eventuais defeitos ou vícios dos produtos e serviços fornecidos, independentemente de haver culpa, sendo responsável exclusivamente pelo fato de disponibilizar tais produtos ou serviços, bem como pela sua qualidade e segurança. Por outro lado, Tartuce e Neves (2023) denominam essa abordagem como teoria do risco-proveito. Apesar da nomenclatura diferente, a essência é a mesma: qualquer pessoa que disponibilize produtos ou serviços no mercado e obtenha benefícios disso, seja como vendedor ou prestador de serviços, é responsável, unicamente por fazer parte da cadeia de consumo como fornecedor.

De acordo com os autores mencionados (Cavaleri Filho, 2022; Tartuce; Neves, 2023), ao adotar essa teoria, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que a responsabilidade nas relações de consumo, majoritariamente, é objetiva, ou seja, aplicada independentemente da culpa ou intenção do agente. Assim, no Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor dentro da relação de consumo está imputado a responder civilmente unicamente por estar disponibilizando seu produto ou serviço no mercado.

Ademais, ao contrário do Código Civil, que adota o sistema dualista tratando da responsabilidade civil apenas nos contextos contratual e extracontratual, no Código de Defesa do Consumidor é desnecessária a existência de uma relação contratual para que a responsabilidade civil seja aplicada. Isso se dá em virtude da presença do consumidor equiparado ou *bystander*. O art. 17 do CDC determina que se equiparam a consumidor todas as vítimas do evento danoso. Bessa (2022), expõe que a extensão da proteção conferida pelo CDC, se faz plausível uma vez que constatada a vulnerabilidade de todos que estão expostos aos riscos de produtos e serviços defeituosos. Tartuce e Neves (2023), também corrobora com essa ideia, comentando que a ampliação é louvável e certa, diante dos riscos existentes da prestação ou fornecimento na sociedade de consumo. Assim, todos os prejudicados pelo evento danoso estarão classificados como vítimas mesmo não tendo relação direta de consumo com o fornecedor, devendo então serem indenizados igualmente.

O CDC introduz duas novas modalidades de responsabilidade: a responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto ou serviço. Diante da sociedade de consumo em massa, que propicia a ocorrência de danos em grande escala, essa nova terminologia acolhida pelo Código de Defesa do Consumidor torna-se crucial para proporcionar uma abrangência e maior efetividade na proteção de todos considerados consumidores vítimas de prejuízos no mercado de consumo (Miragem, 2021).

A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço está prevista nos arts. 12 a 17, e artigos. 25 e 27 do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço está disposta nos arts. 18 a 26 do supracitado Código. Theodoro Júnior (2021), preceitua que a distinção entre os termos não é apenas uma questão teórica, tem implicações reais e significativas na aplicação da lei na proteção dos direitos dos consumidores no caso concreto.

Para Tartuce e Neves (2023), vício é um problema interno ligado e limitado ao produto ou serviço, não se manifestando de forma externa a estes. Já o fato ou defeito, é um infortúnio mais sério que ultrapassa o produto ou serviço, é um prejuízo que pode causar danos materiais, morais e estéticos. Por exemplo, se um micro-ondas apenas apresenta mal funcionamento e para de funcionar, ele está com vício, agora se ele apresenta dificuldades e explode, machucando alguém, diz-se que apresentou defeito, ocorrendo, então, um acidente de consumo.

Após essa introdução sobre as características e pressupostos da responsabilidade civil num contexto geral e no Código de Defesa do Consumidor, as próximas seções tratarão de forma mais detalhada sobre as hipóteses de responsabilidade no CDC.

3.2 RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço está, de forma geral, disposta nos arts. 12 a 17, e arts. 25 e 27 do CDC. Será aplicada quando o defeito ultrapassar a seara econômica do consumidor, passando a atingir também sua integridade física ou psíquica, desencadeando um dano extrínseco ao produto ou serviço (Santanna, 2018).

Segundo Bruno Miragem (2021), a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço é atribuída àquele que não oferece a segurança esperada ao consumidor. Assim, para o autor, a responsabilidade nesses casos decorre da violação de um dever de segurança que é intrínseco nas relações de consumo. Vez que o mercado consumerista é pautado no princípio da confiança, em que ao adquirir um produto ou serviço o consumidor possui expectativa que o produto e/ou serviço consumido possui segurança e qualidade.

Benjamin (2020) afirma enfaticamente que a erradicação completa da insegurança no mercado de consumo é uma tarefa impossível. No entanto, observa

que existem situações que demandam maior consideração do que outras. O direito entra em ação somente quando a insegurança ultrapassa o limite da normalidade e da previsibilidade do risco, transformando-se em um verdadeiro problema ou defeito.

A responsabilidade pelo fato do produto está determinada no art. 12 do CDC:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O *caput* do artigo retromencionado estabelece claramente que a obrigação de reparar os danos não depende da comprovação de culpa, indicando, assim, a aplicação da responsabilidade objetiva. Nesse contexto, de acordo com Bessa (2022), não é necessário demonstrar que o fornecedor agiu de forma intencional ou negligente na causa do acidente de consumo. No que diz respeito aos produtos oferecidos por estes, o critério relevante para imputação da responsabilidade é o estado em que esses se encontram quando prontos. Eventuais acontecimentos anteriores na cadeia de produção não afetarão a obrigação de compensação.

Apesar da responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço ser identificada, em regra, pela não exigência da culpa, os pressupostos essenciais do sistema tradicional do dever de indenizar ainda são necessários, ou seja, a conduta ilícita, dano e nexo de causalidade devem estar presentes para que seja imputada a responsabilidade civil ao fornecedor. Ainda se pode dizer que o CDC afasta a culpa, mas requer um novo elemento, sendo esse o defeito (Miragem, 2021).

Conforme Nunes (2021) na responsabilidade pelo fato do produto, é essencial identificar o agente responsável pela reparação dos danos. Portanto, o

consumidor deve direcionar sua ação legal ao indivíduo ou entidade responsável pelo defeito no produto. Esses agentes estão determinados no art. 12 do CDC, são esses: o fabricante, o produtor, o construtor e até mesmo o importador do produto ou serviço.

Para Cavalieri Filho (2022), o CDC prevê três modalidades de responsáveis pelo fato do produto: o real, fazendo parte dessa categoria o fabricante, construtor e produtor; o presumido, englobando essa modalidade o importador; e o aparente, que é o comerciante. O referido autor ainda aponta que o comerciante foi excluído no artigo 12 do Código porque ele não possui controle sobre a segurança e qualidade das mercadorias. O mais importante seria o fabricante ou produtor, pois esses dominam o processo de produção e introduzem a coisa defeituosa no mercado de consumo.

No entanto, cabe ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor não isenta totalmente o comerciante de responder pelo defeito do produto. Na sistemática do Código todos que ajudam na introdução do produto no mercado podem ser responsabilizados. Então, ao comerciante a responsabilidade pelo acidente de consumo é aplicada quando este for o único fornecedor acessível (art. 13, I); quando este descumprir o seu dever anexo de identificação clara da origem do produto (art. 31) e quando for o real causador do defeito do produto no mercado por não ter cumprido seu dever de zelar corretamente por este (arts. 8º e 13, III) (Marques, 2021b). Assim, observa-se que o CDC se preocupa em não deixar o consumidor desamparado em nenhum momento quando prejudicado pelo defeito de um produto.

O § 1º do art. 12 do CDC define que produto defeituoso é aquele que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: a apresentação (I); o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam (II); e a época em que foi colocado em circulação (III). Esses critérios são de suma importância para determinar quando um produto será considerado com defeito.

Com base nas características mencionadas anteriormente, a doutrina classifica os defeitos dos produtos em três espécies: concepção, fabricação e comercialização. Segundo Theodoro Júnior (2021), o defeito de concepção ocorre quando um produto, desde sua elaboração, apresenta falhas no projeto, formulação e design, sendo criado sem o devido cuidado para evitar riscos à saúde e sem proporcionar a segurança esperada pelo consumidor. Por outro lado, o defeito de fabricação ou produção está relacionado a falhas nos processos de fabricação, construção, montagem, manipulação e acondicionamento do produto, indicando

problemas no ciclo produtivo. Por fim, o defeito de informação ou comercialização surge devido à publicidade enganosa ou à falta de informações adequadas, prejudicando o consumidor com dados insuficientes ou inadequados sobre o produto em questão.

Nesse contexto, Bessa (2022) faz a distinção entre periculosidade inerente e adquirida quanto à segurança dos produtos e serviços. Para o autor, na periculosidade adquirida, o defeito advém da falha no processo de fabricação, tendo como principal característica imprevisibilidade para o consumidor e até mesmo para o fornecedor. Já na periculosidade inerente, o perigo já é preexistente quando o produto ou serviço é comercializado, já se tem uma expectativa de perigo, devendo o fornecedor nesses casos fornecer informações prévias sobre a periculosidade do que está sendo consumido.

Apesar do Código de Defesa do Consumidor se preocupar com a guarnição dos direitos do consumidor nos casos de acidente de consumo, levando em consideração que o consumidor é a parte hipossuficiente da relação e merecer proteção, o § 3º do art. 12 do referido Código apresenta três hipóteses de excludentes de responsabilidade do fornecedor referente à responsabilidade pelo fato do produto, aplicadas quando este provar que: não colocou o produto no mercado (I); inexistente defeito (II); e houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (III).

Sobre os pressupostos acima elencados, Gagliano e Pamplona Filho (2023) descrevem que, em relação a não colocar o produto no mercado (I), basta que o fornecedor demonstre que não inseriu o produto no mercado de consumo, não havendo então como atribuir o nexo causal na situação ocorrida, de forma que assim a obrigação de reparar não será mais atribuída a este. Já quando mesmo tendo colocado o produto no mercado, o defeito inexistente (II), consiste simplesmente na negativa e comprovação pelo fornecedor da inexistência do defeito. Por fim, na culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (III), os referidos autores citam que essa é a excludente mais importante e a mais alegada entre as anteriores, visto que o fornecedor não nega ter colocado o produto no mercado, mas sustenta a quebra do nexo de causalidade por força exclusiva do consumidor ou de um terceiro, estranho à relação.

Ainda convém abordar o caso fortuito e a força maior. Cavalieri Filho (2022), faz a distinção entre fortuito interno e externo, ressaltando que os dois pressupostos são altamente pertinentes no que diz respeito aos acidentes de

consumo. Para o supracitado doutrinador, o fortuito interno é um fato imprevisível, que ocorreu de forma inevitável no momento da fabricação ou produção do produto, não excluindo a responsabilidade do fornecedor, vez que é seu dever estar atento aos riscos da atividade, ou seja, a este será imputado o dever de indenizar, ainda que o acidente decorra de fato imprevisível e inevitável. Já o fortuito externo, verdadeira força maior, é aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, afastando a sua responsabilidade pelos danos ocorridos, uma vez que o dano geralmente ocorre após a colocação do produto no mercado.

Para Tartuce e Neves (2023), as retromencionadas excludentes estão divididas em fortuito interno e força maior interna e fortuito externo e força maior externa. O fortuito interno e força maior interna não excluem a responsabilidade, pois, nesses casos o evento é inevitável, porém, previsível, tendo relação direta com o fornecimento do produto e prestação de serviços. Desse modo, a única excludente de responsabilidade é o fortuito externo e força maior externa, uma vez que é situação imprevisível e não têm relação com o fornecimento do produto ou prestação de serviço.

O Superior Tribunal de Justiça adota em suas decisões que a única excludente de responsabilidade é o fortuito externo, a exemplo, tem-se a decisão do julgamento do REsp nº 1243970/SE:

RECURSO ESPECIAL - DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FORNECEDOR - DEVER DE SEGURANÇA - ARTIGO 14, CAPUT, DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - POSTO DE COMBUSTÍVEIS - OCORRÊNCIA DE DELITO - ROUBO - CASO FORTUITO EXTERNO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. I - E dever do fornecedor oferecer aos seus consumidores a segurança na prestação de seus serviços, sob pena, inclusive, de responsabilidade objetiva, tal como estabelece, expressamente, o próprio artigo 14, "caput", do CDC. II - **Contudo, tratando-se de postos de combustíveis, a ocorrência de delito (roubo) a clientes de tal estabelecimento, não traduz, em regra, evento inserido no âmbito da prestação específica do comerciante, cuidando-se de caso fortuito externo, ensejando-se, por conseguinte, a exclusão de sua responsabilidade pelo lamentável incidente.** III - O dever de segurança, a que se refere o § 1º, do artigo 14, do CDC, diz respeito à qualidade do combustível, na segurança das instalações, bem como no correto abastecimento, atividades, portanto, próprias de um posto de combustíveis. [...] (Brasil, STJ, 2012, grifo próprio).

Após a análise da responsabilidade pelo fato do produto, faz-se necessário adentrar no mérito da responsabilidade pelo fato do serviço, prevista no art. 14 do CDC:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Conforme observado, a redação do supracitado artigo não difere muito do art. 12 do CDC, vez que também impõe ao fornecedor o dever de indenizar o consumidor pelos danos causados, só que decorrentes da prestação de serviço (Bessa, 2022). Da mesma maneira que ocorre com o produto, o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança esperada, levando em consideração o modo de fornecimento, o resultado e os riscos que dele se esperam (Tartuce; Neves, 2023).

A norma geral é a de que a responsabilidade pelo fato do serviço é objetiva, uma vez que será imputado ao fornecedor o dever de reparar os danos decorrentes do acidente de consumo independentemente da comprovação de dolo ou de culpa pelo serviço defeituoso (Almeida, 2023). Entretanto, é imperioso destacar que, diferentemente da responsabilidade pelo fato do produto, em que a irrelevância da culpa é absoluta, aqui, a responsabilidade objetiva é regra, dada a exceção da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais, apurada mediante a verificação de culpa.

Para Cavalieri Filho (2022), a principal diferença entre o art. 12 e o art. 14 do CDC, é a indicação dos agentes econômicos. Na responsabilidade pelo fato do produto, o Código especificou os responsáveis: o fabricante, o produtor, o construtor e o incorporador. Já na responsabilidade pelo fato do serviço, o art. 14 da lei consumerista cita apenas o fornecedor. Dessa maneira, entende-se que se tratando

de fato decorrente de defeito do serviço, todos os praticantes da prestação respondem objetivamente.

O § 1º do art. 14 do CDC conceitua que o defeito no serviço se dá quando este não oferece a segurança que o consumidor dele espera, levando em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento (I), o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam (II) e a época em que foi fornecido (III).

A partir das circunstâncias elencadas pelo supracitado artigo, Benjamin (2020) preceitua que o defeito do serviço pode ser de prestação, de concepção ou de comercialização. O defeito de prestação ocorre no ato da execução do serviço, sendo considerado um desvio de padrão de qualidade. Por sua vez, o defeito na concepção se encontra na escolha dos métodos e na fixação do serviço, antes da sua concreta realização. Por fim, o defeito de comercialização surge quando o fornecedor presta informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos. Inclusive, ressalta o autor que os serviços de transportes têm maior potencial para causar acidente de consumo.

As excludentes de responsabilidade pelo fato do serviço estão previstas no parágrafo 3º do art. 14, do CDC. Esse artigo determina que o fornecedor não será responsabilizado quando provar que: tendo prestado o serviço, o defeito inexiste (I) e que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (II). Os argumentos para as hipóteses de exclusão de responsabilidade são os mesmos utilizados para o art. 12 do CDC. Miragem (2021), comenta que em ambos os artigos a causa da exclusão é a desconstituição do nexo de causalidade.

Cabe destacar que o Código de Defesa do Consumidor prevê a inversão do ônus da prova. Segundo Cavalieri Filho (2022), nessa hipótese, cabe ao fornecedor provar que o defeito ou vício do produto e do serviço não existe, ou a ocorrência de qualquer outra causa de exclusão de responsabilidade. No § 3º do art. 12 e § 3º do art. 14 do CDC, a inversão do ônus da prova é *ope legis*, ou seja, é aplicada por força da lei. Já no art. 6º, VIII, do supracitado código, a inversão é *ope iudicis*, ficando a critério do juiz determinar ou não sua aplicação no caso, após a identificação da verossímil alegação do consumidor ou também em decorrência da sua hipossuficiência. Diante da aplicabilidade da inversão do ônus da prova, cabe ao consumidor provar, apenas, o dano e a sua relação com o produto ou serviço

Conforme anteriormente pontuando a responsabilidade pelo fato do serviço não é em toda sua integralidade objetiva, vez que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais é subjetiva, única exceção prevista no Código de Defesa do Consumidor. O art. 14, § 4º do CDC, determina que deverá ocorrer a verificação de culpa do profissional liberal para que lhe seja imputada a responsabilidade civil. Almeida (2023) comenta que o tratamento diferenciado recebido pelos profissionais liberais se dá por três motivos: a natureza *intuitu personae* da atividade desempenhada, exercício de atividade de meio e serviço diferenciado em comparação ao disponível no mercado massificado.

Nesse contexto, Nunes (2021) preceitua que o serviço prestado pelos profissionais liberais é personalíssimo (*intuitu personae*) porque a confiança na relação é o que inspira os clientes, existindo um tratamento personalizado de caso a caso. Por sua vez, a atividade de meio é em relação a quem nas atividades exercidas pelo profissional liberal não se garante o resultado final da realização do serviço. Isso ocorre não por falta de vontade, mas sim porque o especialista não tem controle sobre a repercussão posterior da execução. Por fim, a prestação de serviço em massa é mencionada, pois, boa parte dos *experts* liberais não estão dentro do sistema típico de exploração das atividades do mercado de consumo, uma vez que não laboram no padrão da conceituada atividade de risco, como é o caso dos advogados que são impedidos de oferecer serviço em larga escala. Esse último motivo é mencionado, visto que a natureza das atividades exercidas pelo profissional liberal é especializada e personalizada.

Ademais, um ponto fundamental a ser tratado é a solidariedade entre os fornecedores na responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. O art. 7º, parágrafo único, do CDC, estabelece a regra da solidariedade passiva decorrente de ato ilícito, determinando que quando há mais de um autor da ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo. O art. 25, § 1º, desse Código ratifica a aplicação da solidariedade em casos de condutas ilícitas, impondo que na existência de mais de um responsável pela causação do dano, todos os envolvidos irão responder solidariamente pela reparação do prejuízo suportado pelo consumidor.

Para o encerramento da presente seção cabe pontuar que o consumidor possui um prazo prescricional de cinco anos para ajuizar a ação de reparação pelos danos causados pelo fato do produto ou do serviço. Esse prazo começa a ser contado

a partir do conhecimento do dano e de sua autoria, conforme estabelece o art. 27 do Código de Defesa do Consumidor.

3.3 RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

A responsabilidade civil pelo vício do produto e do serviço está, de forma geral, disciplinada nos arts. 18 a 26 do Código de Defesa do Consumidor. Os mencionados dispositivos abordam o vício de qualidade por inadequação, qualidade e quantidade. Diferentemente da responsabilidade estudada na seção anterior, em que o foco é a segurança, aqui, o cerne passa a ser o mau funcionamento dos produtos ou dos serviços.

Inicialmente, é imprescindível mencionar que os vícios dispostos no CDC diferem dos vícios redibitórios previstos no Código Civil (CC). Denari (2022) explicita que a primeira diferença é que nos redibitórios os vícios são defeitos ocultos nos produtos ou serviços ofertados e quando descobertos ocorre a extinção do contrato e consequentemente a restituição da coisa defeituosa ou o abatimento do preço cobrado. Já os vícios de qualidade ou quantidade dos produtos ou serviços podem ser ocultos ou aparentes, sendo os mecanismos de reparação ao consumidor mais abrangentes e satisfatórios do que os previstos no Código Civil.

Dessa maneira, quando houver na relação de consumo a constatação de um vício, será aplicado o CDC. Em casos diferentes, em favor do adquirente do produto ou serviço, será utilizado o Código Civil. Mencione-se que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor no panorama consumerista não afasta a incidência simultânea do CC, sendo essencial observar o princípio do diálogo das fontes, conforme estipulado pelo artigo 7º do CDC. A análise abrangente de todos os instrumentos legais relacionados às transações de consumo desempenha um papel fundamental na busca por soluções mais adequadas e na prevenção de lacunas na legislação (Bessa, 2022).

Para adentrar na seara da responsabilidade pelo vício do produto, faz-se importante observar o que determina o *caput* do art. 18 do CDC:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com

a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Conforme se depreende do artigo retromencionado, a responsabilidade pelo vício do produto é solidária entre todos os fornecedores que fazem parte da cadeia de fornecimento e ratifica o que prevê o parágrafo único do art. 7º do CDC. Segundo Marques (2021c), pela sistemática do CDC, a escolha dos fornecedores solidários para composição do polo passivo será do consumidor. A doutrinadora ainda comenta que, geralmente, a escolha é pelo comerciante mais próximo ou mais conhecido do consumidor. De todo modo, pode ser escolhido tanto o fabricante, comerciante, importador ou fornecedor para a reparação do dano sofrido pelo vício do produto, desde que faça parte da cadeia de fornecimento.

O Superior Tribunal de Justiça, em suas decisões no âmbito do direito do consumidor, ratifica que diante da responsabilidade solidária pelo vício do produto fica a crível do consumidor quem será o fornecedor que irá compor o polo passivo, a demonstrar pela decisão proferida no AgInt no AREsp 1703445/MG:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. VEÍCULOS AUTOMOTORES. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FABRICANTE E FORNECEDOR. PRECEDENTES DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. 1. Decisão agravada reconsiderada, na medida em que o agravo em recurso especial impugnou devidamente os fundamentos da decisão que inadmitiu o apelo nobre, exarada na instância a quo. 2. **A jurisprudência do STJ, nos casos em que fica comprovado o vício do produto com base no artigo 18 do CDC, entende que a responsabilidade do fornecedor e do fabricante é solidária, cabendo ao consumidor a escolha de quem pretende demandar.** Precedentes. 3. O entendimento adotado pelo acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo para negar provimento ao recurso especial. (Brasil, STJ, 2021, grifo próprio).

A responsabilidade solidária é consequência do direito básico à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, estabelecido no art. 6º, VI, do CDC. A solidariedade desempenha um papel fundamental na proteção eficaz dos consumidores, pois permite a reparação de danos causados por vários fornecedores no mercado. Em muitos casos, um fornecedor pode desaparecer ou não ter recursos financeiros para compensar o prejuízo do consumidor. Nesse contexto, a

solidariedade se torna uma ferramenta crucial, facilitando o processo de indenização diante da complexidade das responsabilidades dos fornecedores. (Bessa, 2020).

O § 1º do art. 18 do CDC prevê ao fornecedor como solução primária após a constatação do vício de qualidade, o direito de tentar sanar o problema no prazo de 30 dias (Almeida, 2023). Não sendo sanado, o consumidor pode exigir, alternativamente: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso (I); a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (II); o abatimento proporcional do preço (III).

Ademais, mesmo que o consumidor tenha optado por uma das opções anteriormente citadas, o parágrafo 4º do art.18, prevê que não tendo sido possível a substituição do bem, poderá ocorrer a substituição por outro de outra espécie, marca ou modelo diverso, para que assim ocorra a complementação ou restituição de eventual diferença no preço pago. Com o pagamento da diferença o Código busca reequilíbrio na relação contratual no mercado de consumo (Marques, 2021c). A escolha das opções elencadas no retromencionado parágrafo é única e exclusivamente do cliente. Destaca-se que em virtude do que determina o art. 6º, VI, do CDC, mesmo que o consumidor opte por uma das alternativas acima, este pode ingressar com uma ação judicial visando a reparação integral por perdas e danos.

A jurisprudência pátria também entende pela possibilidade cumulativa do consumidor escolher entre as alternativas elencadas pelo art. 18, § 1º, do CDC e pleitear indenização por perdas e danos. Observe-se, por exemplo, decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul na Apelação Cível nº 70082659798:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CADEIRA ODONTOLÓGICA. VÍCIO NO PRODUTO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO DEFEITUOSO. DANOS MORAIS EVIDENCIADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. SENTENÇA MANTIDA. Responsabilidade do fornecedor. O CDC estabelece a responsabilidade do fornecedor pelos vícios de produto, podendo o consumidor exigir a substituição, restituição do valor pago ou abatimento proporcional no preço sempre que o defeito importar na impropriedade do bem para o consumo. Garante-se, também, a reparação pelos danos materiais e morais decorrentes das relações de consumo. Caso concreto em que restou demonstrado nos autos que a autora, cirurgiã-dentista, adquiriu uma cadeira odontológica para uso profissional, porém esta apresentou defeitos de fabricação que sequer poderiam ser sanados com a troca de peças, conforme comprovado pela perícia médica. Restituição do valor pago. Demonstrado o vício no produto e não sendo o vício sanado, devida a restituição do valor pago (R\$ 10.500,00), conforme o artigo 18, § 1º, II, do CDC. Danos morais. [...] (Rio Grande do Sul, TJRS, 2019).

O prazo máximo de trinta dias para saneamento do vício pelo fornecedor pode ser reduzido ou ampliado, conforme determina o § 2º do art. 18 do CDC, mediante acordo entre as partes. A convenção de um novo período não pode ser inferior a sete dias e nem superior a cento e oitenta dias. Tratando-se de contrato de adesão, a cláusula com previsão do prazo deverá ser pactuada em separado, com manifestação expressa do consumidor.

Para Bessa (2022), o prazo de 30 dias não é favorável ao consumidor, pois este perderá a posse do produto durante todo esse tempo. O autor ainda comenta que a interpretação mais adequada para esses casos é a utilização do diálogo das fontes entre o CDC e CC, uma vez que o Código Civil não impõe qualquer prazo prévio para que o adquirente do bem precise exigir a devolução ou abatimento.

Apesar de Marques (2021c) também não considerar que foi a mais acertada escolha do legislador o prazo de 30 dias estabelecido no § 1º do art. 18 do CDC, ressalta que esse lapso temporal só será utilizado em ocasiões especiais, que permitam a substituição de partes do produto. Uma vez que o § 3º do retromencionado artigo exclui esse prazo sempre que em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas possa comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial. O Código consumerista não define o que seria produto essencial, porém, a mencionada doutrinadora preceitua ser aquele em que o consumidor tem a expectativa em usar de forma imediata, como por exemplo comprar um sapato para usar em uma formatura.

Cabe pontuar a existência da exceção à regra da solidariedade quando se trata da responsabilidade pelo vício dos produtos *in natura*. Tendo em vista que o § 5º do art. 18 do CDC, prevê em sua redação que o fornecedor imediato será responsável perante o consumidor, a menos que o produtor seja claramente identificado. Almeida (2023) coloca como exemplo prático dessa exclusão a situação em que o vendedor de verduras na feira será o responsável por qualquer vício constatado nos produtos em que ele está ofertando, quando não for possível identificar o produtor da mercadoria, pois, o feirante está na posição de fornecedor imediato.

Sobre o que seria produto impróprio o § 6º do art. 18 do CDC prevê um rol exemplificativo, segue: os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos (I); os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda aqueles em desacordo com

as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que destinem (III). Cabe pontuar que produto inadequado no Código consumerista é aquele impróprio e o que tem seu valor diminuído.

O Código de Defesa do Consumidor determina em seu art. 19 que além dos fornecedores responderem pelos vícios de qualidade previstos no art. 18, estes também irão responder solidariamente pelos vícios de quantidade do produto. Cavalieri Filho (2022) preceitua que vícios de quantidade são aqueles que resultam da diferença em relação às informações presentes no recipiente, na embalagem, no rótulo ou na publicidade. Dessa forma, entende-se que o fornecedor será responsabilizado caso passe alguma informação que não seja correspondente ao que de fato o produto oferece ao consumidor ou que foi pago por este, como por exemplo, uma sorveteria ofertar a venda de pote de sorvete de 1 quilo e na realidade ele ter apenas 800 gramas.

Ainda se observa que quando o art. 19 da legislação consumerista menciona “respeitadas as variações decorrentes de sua natureza”, está determinando que uma provável alteração natural da quantidade não será caracterizada como vício no produto. Nesse sentido, Nunes (2021) comenta que é necessário observar os casos em que existe variação natural na quantidade dos produtos, citando como exemplo os combustíveis líquidos que evaporam e os dentes de alhos que diminuem, pois com o tempo perdem massa e peso. Assim, nessa hipótese mesmo que constatado pelo consumidor uma diferença menor na quantidade oferecida ou paga, o fornecedor estará isento de responsabilidade.

Uma vez constatado o vício de quantidade, o CDC em seu art. 19 prevê como medida reparatória as seguintes opções: o abatimento proporcional do preço (I); a exigência de complementação do peso ou medida (II); a substituição do produto por outro sem os vícios detectados (III); a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (IV). Nota-se que diferentemente do previsto no art. 18 do CDC, aqui, o consumidor não está sujeito à espera dos 30 dias para que o fornecedor sane o vício. Para Marques (2021c), as alternativas oferecidas pelo Código buscam uma composição amigável, buscando trazer uma solução mais célere ao problema e sem precisar recorrer às vias judiciais.

Após analisar a responsabilidade pelo vício do produto, faz-se importante adentrar na responsabilidade pelo vício do serviço, estabelecida no art. 20 do Código

de Defesa do Consumidor. Para Denari (2022), o índice de imperfeições no serviço é maior do que no produto, inclusive em relação aos de transporte.

De acordo com o art. 20 da lei consumerista os vícios do serviço também podem ser de qualidade e de quantidade. Para Cavalieri Filho (2022) o vício de qualidade torna o serviço impróprio ao consumo e diminuindo o valor. Por sua vez, os vícios de quantidade são aqueles que apresentam desigualdade entre o serviço ofertado e o que é de fato adquirido pelo consumidor.

Bessa (2022) salienta que a avaliação da qualidade do serviço não deve se limitar ao contrato, uma vez que este costuma ser elaborado de forma unilateral pelo fornecedor, como é o caso dos contratos de adesão. Sendo importante também levar em conta as informações presentes na oferta ou na publicidade direcionada ao consumidor. Afinal, muitas vezes, são esses elementos de *marketing* que atraem o consumidor para a contratação do serviço e criam expectativas em relação à sua qualidade.

Nunes (2021), por sua vez, observa que embora o art. 20 do CDC utilize em seu *caput* a palavra “fornecedor” no singular, diferentemente do art. 18 da lei consumerista que menciona “fornecedores” no plural, a responsabilidade solidária entre todos os envolvidos na relação de consumo também se aplica à responsabilidade pelo vício do serviço.

Uma vez detectado o vício no serviço, como medida reparatória, o consumidor poderá exigir, alternativamente, conforme previsto no art. 20 do CDC: a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível (I); a restituição da quantia paga, atualizada (II); o abatimento proporcional do preço (III). Vale salientar que o § 1º do supracitado artigo, ainda prevê que o consumidor poderá procurar um terceiro para sanar o vício ocorrido, por conta e risco do fornecedor.

A legislação consumerista, em seu art. 21, se preocupa também no modo da execução dos serviços que tenham por objetivo a reparação de produtos. De forma que determina em seu corpo normativo que é obrigação do fornecedor utilizar componentes originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante para sanar o vício. Entretanto, o mencionado dispositivo legal também prevê que com autorização do consumidor, poderá se utilizar de outros meios para que ocorra o devido reparo.

Quando o fornecedor do serviço é um órgão público, ele também é obrigado a reparar os danos, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 22 do CDC. É

importante ressaltar que, no contexto consumerista, apenas são pertinentes os serviços prestados por órgãos públicos e seus concessionários de natureza contratual, especialmente quando envolvem compensação financeira, como nos casos de fornecimento de água, telefonia e transporte público (Marques, 2021c).

É essencial enfatizar que o desconhecimento do vício de qualidade por parte do fornecedor não o isenta da responsabilidade que lhe cabe, conforme previsto no art. 23 do CDC. Esta disposição legal se aplica de maneira uniforme tanto para os vícios de produtos quanto para os vícios de serviços. Conforme salientado por Bessa (2022), uma vez constatado o vício, surge a responsabilidade, sem a necessidade de investigar se ele decorre de conduta negligente ou intencional por parte do vendedor ou de qualquer outro participante na cadeia de produção ou na prestação de serviço. Portanto, o mencionado artigo adota de forma clara a teoria do risco, eliminando a análise dos elementos subjetivos da conduta do fornecedor (Denari, 2022).

A garantia legal de adequação do produto ou serviço é intrínseca às relações de consumo, ou seja, o que é oferecido e colocado no mercado consumerista deve possuir uma boa qualidade e oferecer a segurança necessária ao consumidor, independente de termo expresso e sendo vedada exoneração contratual do fornecedor, consoante os termos do art. 24 do CDC.

Nesse mesmo sentido e ratificando a impossibilidade de exoneração de responsabilidade, o art. 25 do Código consumerista determina, de forma taxativa, que são proibidas as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou diminuam a obrigação de indenizar do fornecedor estipuladas na lei do consumidor tanto na responsabilidade pelo fato do produto e serviço debatidos na seção anterior, como na responsabilidade pelo vício do produto e do serviço discutida no presente capítulo. Desta maneira, com fulcro no art. 51, I, do CDC, qualquer cláusula contratual que seja criada no intuito de desincumbir o fornecedor da sua obrigação de indenização é nula de pleno direito.

Conforme já mencionado na seção anterior, o § 1º, do art. 25 CDC, reproduz o parágrafo único do art. 7º do mesmo diploma legal, trazendo então a responsabilidade solidária para todos que fazem parte cadeia de fornecedores de produtos e serviços pela prática de ato ilícito. Bessa (2022) destaca que, de acordo com o § 2º do art. 25 do Código de Defesa do Consumidor, não é necessário apresentar provas ou demonstrações específicas da participação do fornecedor para o dano ocorrido. Isso ocorre porque o retromencionado parágrafo estabelece a

solidariedade na reparação do dano causado por peça incorporada ao produto ou serviço, criando uma responsabilidade conjunta automática entre os fornecedores mencionados no texto da lei.

Por fim, cabe pontuar que o prazo para reclamação dos vícios aparentes ou de fácil constatação estão dispostos no art. 26 da lei consumerista. Sendo de trinta dias, em caso de fornecimento de serviço e produtos não duráveis (I) e de noventa dias para os duráveis (II). Os prazos dispostos são contados a partir da efetiva entrega do produto o do encerramento da execução do serviço (§ 1º), hipótese essa de vício aparente e no que concerne o vício oculto, a partir do momento em que ficar evidenciado o vício (§ 3º).

Os prazos decadenciais citados acima podem ser obstados consoante as hipóteses estipuladas no § 2º, do art. 26 do CDC, quando: o consumidor comprovar que realizou reclamação parente o fornecedor do produto ou do serviço, até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca (I) e na instauração de inquérito civil, até seu encerramento (II).

Conforme demonstrado alhures no decorrer do capítulo, o *caput* dos arts. 18, 19 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, se preocupa em determinar a responsabilidade civil do fornecedor na ocorrência de vício do produto ou do serviço em razão da disparidade entre o que foi ofertado ao consumidor e o que de fato lhe foi entregue, como nos casos de vício de quantidade.

Dessa maneira, para uma melhor compressão da responsabilidade civil nos casos previstos nos artigos supracitados, será feita, no próximo tópico, uma avaliação mais aprofundada sobre o que é oferta e como esta vincula o fornecedor.

3.3.1 Oferta e vinculação do fornecedor

Para compreender a relação entre a oferta e o fornecedor, assim como as implicações de seu não cumprimento, é essencial estudar como a oferta se conecta às obrigações legais. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece as características da oferta em seu artigo 30:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Para Benjamin (2022), a oferta está intrinsecamente ligada ao campo do *marketing*, uma vez que representa um meio de influenciar pessoalmente as escolhas dos consumidores em relação a produtos ou serviços disponíveis no mercado. Isso é alcançado por meio da aplicação de métodos, técnicas e ferramentas destinadas a moldar o comportamento e as decisões dos consumidores, bastando para ter efetividade e efeito vinculante que as técnicas utilizadas sejam suficientemente precisas.

Nesse sentido, Cavalieri Filho (2022) ressalta que, devido à prevalência da sociedade de consumo em massa, a abordagem da oferta deixou de ser uma abordagem individualizada. Em vez disso, ela passou a ser conduzida por meio de estratégias de influência massificadas, exemplificadas pela exposição de produtos em vitrines ou nas ruas, como no caso de um proprietário de uma banca de jornais que apresenta seus produtos ao público em geral.

Ainda sobre o art. 30 do CDC, Nunes (2021) faz uma pertinente observação entre “informação ou publicidade”, observando que esses dois conceitos são coisas distintas, determinando que “toda publicidade veicula alguma (algum tipo) de informação, mas nem toda informação é publicidade”. Publicidade tem um sentido amplo sendo uma forma de comunicação massiva. No que atine a informação, Benjamin (2022) expõe que esta inclui todo tipo de manifestação do fornecedor que não são consideradas anúncios, mas que mesmo assim servem para influenciar na escolha do consumidor, podendo ser uma informação prestada por um vendedor ou que conste em bulas ou rótulos.

Dessa maneira, entende-se que oferta é toda e qualquer informação, independente do meio de comunicação, dada pelo fornecedor acerca de um produto ou serviço na tentativa de convencer o consumidor a adquirir o que está sendo ofertado, sendo o elemento inicial da formação do contrato (Marques, 2021d).

No contexto do Código Civil (CC), a oferta é considerada uma proposta que representa a exteriorização da vontade das partes, marcando o início da formação do contrato (Lobo, 2023). Ao comparar as disposições da legislação civil com as da lei consumerista, Bessa (2022) estabelece uma relação entre o conceito de proposta do CC e o papel da oferta delineado no art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, de forma que a oferta nas relações de consumo representa a fase pré-contratual do negócio futuro a ser celebrado.

Benjamin (2022) destaca a existência de duas diretrizes cruciais para a efetivação do princípio da vinculação. A primeira delas é a necessidade de veicular a informação, pois sem a propagação a proposta perde seu caráter vinculativo. A segunda regra estabelece que a oferta deve ser suficientemente precisa, ou seja, a informação transmitida deve ser clara e específica, de modo que seja compreensível em todos os seus termos para o consumidor. O CDC estipula que a informação ou publicidade deve conter um grau mínimo de exatidão, pois qualquer forma de exagero pode enfraquecer o caráter vinculante da oferta.

Nesse sentido, uma vez verificada a ocorrência de erro grosseiro na oferta veiculada, a obrigatoriedade do cumprimento da oferta está excluída. Erro grosseiro é aquele facilmente identificado pelo consumidor, pois a informação foge do que geralmente é ofertado no mercado de consumo (Almeida, 2023). Pode-se citar como exemplo um celular que geralmente custa R\$ 3.000,00 (três mil reais) e no anúncio saiu por R\$ 300,00 (trezentos reais).

O princípio da vinculação da oferta, conforme Bessa (2022), deriva da boa-fé objetiva e estabelece que "tudo o que é proposto e comunicado de forma objetiva pelo fornecedor, por meio de qualquer canal de comunicação, vincula e integra o contrato." Isso significa que, uma vez que ocorrida a vinculação, todos os elementos da oferta fazem parte do contrato celebrado, tornando impossível para o fornecedor retroceder devido à natureza objetiva desse compromisso (Nunes, 2021). O Superior Tribunal de Justiça ratifica a obrigação do fornecedor em cumprir o que é ofertado (REsp 1469087/AC):

CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA. [...] 4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial. 5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer. 6. **A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC. Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a**

informar adequadamente o consumidor. Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos). 7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos. Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido. (Brasil, STJ, 2016, grifo próprio)

Quanto à responsabilidade pelo cumprimento da oferta, Benjamin (2020) classifica o fornecedor em duas categorias: anunciante direto e indireto. O anunciante direto é aquele que financia e coordena a criação e divulgação do anúncio. Por outro lado, o anunciante indireto é aquele que se beneficia do anúncio de terceiros, como o comerciante, que aproveita o anúncio do fabricante, por exemplo.

Apesar da obrigação legal de cumprir a oferta, é possível que o fornecedor, equivocadamente, se recuse a honrar o que foi prometido. Considerando essa eventualidade, o artigo 35 do CDC estipula que em caso de recusa no cumprimento da oferta, da apresentação ou da publicidade, o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos em que foi oferecido. Alternativamente, o consumidor pode optar por escolher outro produto ou serviço equivalente. No entanto, se o contrato já estiver celebrado e não tiver sido integralmente cumprido conforme a oferta, o consumidor pode solicitar a rescisão do contrato, com direito à restituição do que foi pago até então, além de eventuais perdas e danos (Cavaliere Filho, 2022). Ressalta-se que a escolha da alternativa é livre para o consumidor e que, havendo prejuízo, independente da opção escolhida, as perdas e danos são cabíveis.

Por tudo esposado alhures, clarividente que o instituto da responsabilidade civil se aplica nos casos de não cumprimento da oferta, uma vez que o descumprimento da oferta se enquadra como ato ilícito, conforme explicito nos caputs do arts. 18, 19 e 20 do CDC.

Nesse sentido, o art. 35, III, do CDC, é claro sobre a possibilidade de o consumidor exigir eventuais perdas e danos, principalmente sob a tutela do art. 6º, VI, da lei consumerista, que determina ser um direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos, sejam patrimoniais ou morais.

O Tribunal de Justiça do Paraná (RI nº 00181455620148160014) também entende pela possibilidade da indenização por perdas e danos em razão do não cumprimento da oferta. Segue:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PELA. ANÚNCIO INTERNET DE PRODUTOS COM DESCONTO. TENTATIVA FRUSTADA DO CONSUMIDOR EM COMPRAR OS PRODUTOS OFERTADOS. RECUSA AO CUMPRIMENTO DA OFERTA ANUNCIADA. CUMPRIMENTO FORÇADO NOS TERMOS DA OFERTA. VINCULAÇÃO DA PROPOSTA. APLICAÇÃO DOS ARTIGOS 30 E 35 DO CDC. OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR EM CUMPRÍ-LA. DANO MORAL CONFIGURADO. FRUSTRAÇÃO DO CONSUMIDOR QUE ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. VALOR QUE DEVE SER ARBITRADO EM CONSONÂNCIA COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA REFORMADA. [...] (Paraná, TJPR, 2017).

Esse entendimento surge, pois, o dever de indenizar é imposto àqueles que violam um dever legal e causam danos injustificados a terceiros (Miragem, 2021). No tocante à oferta e sua natureza vinculante, quando um fornecedor faz uma proposta, ele assume o compromisso legal de cumpri-la (dever originário). Desta maneira, caso o fornecedor não cumpra com o que foi ofertado por ele no mercado de consumo, violará o compromisso firmado, o que pode resultar em danos para o consumidor, surgindo então a obrigação subsequente de indenizar os prejuízos suportados (dever sucessivo).

Diante do que foi estudado neste capítulo restou-se demonstrado que o fornecedor responde civilmente, em regra, de forma objetiva e solidária, quando coloca no mercado de consumo produto ou serviço e não oferece a segurança esperada pelo consumidor, bem como pelo mau funcionamento do que foi ofertado. Observou-se também que o não cumprimento da oferta enseja a reparação civil, pois, ao ofertar, o fornecedor está vinculado a um dever jurídico, o de cumprir a oferta; descumprindo, está praticando conduta ilícita, e nos casos desse ato gerar danos, deverá ocorrer a devida reparação.

Assim, após entender melhor o instituto da responsabilidade civil, no próximo capítulo se analisará como o cancelamento de corrida aceita por motorista de aplicativo pode ensejar a dever de indenizar.

4 CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE COMO FATO GERADOR DE RESPONSABILIDADE CIVIL

O foco do capítulo anterior foi estudar a responsabilidade civil na seara do Direito do Consumidor, analisando seus critérios e pressupostos de aplicabilidade. Identificou-se que a responsabilidade civil é atribuída ao fornecedor, geralmente, de forma objetiva e solidária.

Neste capítulo final, com base em todas as informações previamente apresentadas neste trabalho, será analisado como a ação de cancelamento de corridas por parte dos motoristas parceiros pode levar à responsabilidade civil dos aplicativos de transporte.

Primeiramente, será abordada a temática da oferta da corrida ao consumidor e o que seu descumprimento pode gerar. Ademais, na seção seguinte será estudada a abusividade do cancelamento de corrida já aceita. Ainda será apontado em quais cenários o consumidor terá direito a indenização pela prática abusiva do condutor de cancelar corrida já aceita. Por fim restará demonstrando quem são os responsáveis por reparar o dano sofrido.

4.1 ACEITAÇÃO DA CORRIDA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE: OFERTA AO CONSUMIDOR

Preliminarmente, vale lembrar que oferta é toda e qualquer informação, independente do meio de comunicação, dada pelo fornecedor acerca de um produto ou serviço na tentativa de convencer o consumidor a adquirir o que está sendo ofertado, sendo o elemento inicial da formação do contrato (Marques, 2021d). Ainda cabe lembrar que, para Benjamin (2022), os responsáveis pelo cumprimento da oferta pode ser o anunciante direto e/ou o anunciante indireto.

Observando-se a temática do presente trabalho, as plataformas de corrida estão na posição de anunciantes diretos, uma vez que, como fornecedores intermediários, sua principal função é financiar e coordenar a criação e divulgação da oferta do serviço. Por sua vez, os motoristas parceiros ocupam o lugar de anunciante indireto, pois se aproveitam do anúncio dos aplicativos. Toda a oferta é feita, em regra, diretamente pelos aplicativos, vez que esses passam mais credibilidade e confiança ao consumidor, além de possuírem maior capacidade de *marketing*.

Para solicitar uma corrida, basta ter o aplicativo de transporte no celular e acesso à internet. O processo de solicitação de corrida é prático; o usuário precisa apenas entrar na plataforma e colocar para onde deseja ir, escolhendo o seu destino, e após confirmar o trajeto, o aplicativo irá mostrar o preço que será cobrado pela viagem solicitada. Uma vez que o cliente aceita a oferta do valor, o *software* se responsabiliza por disponibilizar um motorista, fazendo então a intermediação entre o executor do serviço e o consumidor.

Quando o consumidor confirma a solicitação, o aplicativo mostra ao motorista credenciado e disponível que há um cliente solicitando corrida nas mediações. O parceiro não é obrigado a aceitar qualquer viagem que aparecer para ele, ficando a seu critério e disposição qual aceitar após o recebimento da notificação de solicitação.

Dessa maneira, cabe lembrar, conforme já visto neste trabalho, que a proposta inicia a relação contratual do negócio a ser celebrado, pois significa a primeira manifestação. A oferta, conforme o art. 30 do CDC, após veiculada e precisa, integra o contrato firmado e passa ter caráter vinculante, obrigando o fornecedor a cumprir o que foi ofertado.

Após o usuário aceitar a viagem oferecida pelo aplicativo e o motorista aceitar executar a corrida, é estabelecido um contrato entre as partes nesta relação de consumo. Este acordo inclui o efetivo cumprimento da corrida, já que a viagem foi o serviço ofertado pela plataforma de transporte ao consumidor. Portanto, a execução deste serviço é uma obrigação vinculada a esse contrato feito entre as partes.

O CDC, ao determinar o caráter vinculante da oferta, estabelece a impossibilidade de retratação, devido à natureza objetiva desse compromisso (Nunes, 2021). Entretanto em casos de descumprimento, o art. 35 da lei consumerista, conforme já demonstrado na subseção 3.3.1, oferece alternativas para resguardar o consumidor, são essas: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade (I); aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente (II); rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perda e danos (III).

Dentre as opções elencadas, cabe destaque ao inciso III do art. 35 do Código consumerista, uma vez que prevê a possibilidade do pleito de perdas e danos quando ocorre o descumprimento pelo fornecedor da oferta do contrato já celebrado

entre as partes, independente da escolha do consumidor por uma das opções dispostas no dispositivo mencionado e anteriormente citadas.

Dessa maneira, percebe-se que a prática de cancelar corridas já aceitas é um ato ilícito, pois viola um dever jurídico estabelecido em decorrência da vinculação da oferta, de modo que, caso o usuário venha a sofrer algum dano, deverão todos os fornecedores envolvidos no descumprimento da oferta reparar o prejuízo suportado pelo consumidor.

Assim, é importante uma investigação mais aprofundada sobre esse tipo de conduta e como ela impacta no Direito do Consumidor para além do descumprimento do princípio da vinculação da oferta, o que será feito no tópico a seguir.

4.2 A ABUSIVIDADE DO CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE

Após ter se debruçado sobre a obrigatoriedade da oferta e seus desdobramentos, é pertinente adentrar na seara das condutas abusivas. No sentido amplo, prática abusiva é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor (Benjamin, 2022).

Preliminarmente, também se faz imprescindível abordar a teoria do abuso de direito que adentra a seara do direito do consumidor através do diálogo das fontes, uma vez que sua previsão e conceituação estão dispostas no art. 187 do Código Civil.

Nunes (2021) preceitua que a ideia do abuso do direito ganhou força, pois, muitas vezes não havia ato ilícito na conduta realizada, mas o próprio fato de exercer o direito em si era que se caracterizava como abusivo. Dessa maneira, o autor define essa teoria “como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. [...] o abuso do direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular”. Entretanto, Cavalieri Filho (2023) ressalta que a ilicitude configuradora do abuso do direito pode ocorrer sem que o comportamento do agente cause danos a outro.

Dessa maneira, Tartuce e Neves (2023), observam que, a consequência do abuso de direito vai além da imputação da responsabilidade civil objetiva de reparar os danos suportados, também tem o condão de gerar a nulidade dos atos e negócios relacionados ao abuso. Assim, qualquer acordo ou transação que seja proveniente da

afronta do direito pode ser considerado inválido ou anulado. Os supracitados doutrinadores comentam que esse é o intuito do art. 51 do CDC, ao consagrar o rol de cláusulas nulas por abusividade. Desse modo, qualquer contrato que contiver cláusulas que envolvam abuso de direito podem ser anuladas, protegendo assim o consumidor de práticas injustas.

Segundo Benjamin (2022), no Código de Defesa do Consumidor, prática abusiva é aquela que, dentro de uma relação de consumo, afeta de forma direta o bem-estar do consumidor, indo contra a boa-fé e os bons costumes do mercado de consumo. Essas que nem sempre são atividades enganosas, mas ainda assim são imorais do ponto de vista econômico e prejudiciais aos consumidores, podendo causar danos significativos a esses. As atuações impróprias decorrem de uma série de atos, pré e pós contratuais, bem como propriamente contratuais, contra os quais o consumidor não tem como se defender, ou tendo como, não sabe como fazer.

As práticas abusivas pré-contratuais acontecem antes mesmo de ser pactuado o contrato de consumo, como no momento da oferta ou ação do fornecedor que pretende vincular o consumidor, a exemplo da venda casada. Na pós-contratual, a abusividade advém de um contrato preexistente, a título exemplificativo desta conduta pode-se citar a negativação indevida do cliente. E a contratual, é a que está ligada ao abuso de direito nas cláusulas estabelecidas no acordo, podendo ser esse conteúdo expresso ou implícito (Nunes, 2021).

O CDC, em seu art. 39, apresenta um rol exemplificativo de condutas classificadas como abusivas, logo, ilegais. Tal entendimento se faz claro uma vez que o *caput* do citado artigo menciona “dentre outras práticas abusivas”, demonstrando então que a listagem apresentada não é taxativa. Deste modo, para identificar uma prática abusiva deve-se observar atividades que violam os princípios que norteiam a lei de proteção ao consumidor (Bessa, 2022).

Cabe ainda pontuar que para constatar uma conduta abusiva basta também analisar se essa atividade está violando algum direito básico do consumidor. Esses que estão elencados no CDC em seu art. 6º, em rol exemplificativo. Cavalieri Filho (2022) preceitua que, se a legislação determina direitos básicos para os consumidores, do outro lado cria deveres para o fornecedor. Assim, se este não observar o dever jurídico imposto, sua inobservância é caracterizada como ilícito absoluto.

Uma indagação pertinente é sobre o princípio da livre concorrência diante da situação das práticas consideradas abusivas nas relações de consumo. Sendo de fundamental importância compreender que embora esse princípio seja importante para a economia, ele não é absoluto. Uma vez que encontra limites nos direitos básicos dos consumidores, conforme estabelecido no art. 170, V, da Constituição Federal (CF). Devendo, portanto, as iniciativas econômicas e a comercialização de bens e serviços fundadas na livre iniciativa, respeitar a hierarquia das normas e estar em conformidade com os valores fundamentais estabelecidos na carta magna, sob pena de serem considerados abusivos. Isso porque, conforme observado por Cavalieri Filho (2023), no tocante à abusividade do direito, o ato pode até ser formalmente legal, mas o agente, ao se desviar da finalidade da norma, transforma a prática do exercício regular do direito em ilícito.

Após a discussão das noções gerais sobre práticas abusivas, é pertinente mencionar os dispositivos legais específicos que se aplicam ao cancelamento de corridas aceitas por motoristas de aplicativos de transporte, temática central deste trabalho. Nesse contexto, é relevante trazer à tona os incisos II e IX do art. 39, bem como o art. 51, XI, do Código de Defesa do Consumidor, pois eles se adequam de forma mais apropriada ao caso em questão.

O art. 39, II, do CDC, estabelece que é prática abusiva “recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”. Este inciso está diretamente relacionado aos artigos 30 e 51, IX, do mesmo Código. Visto que a oferta vincula o fornecedor, logo esse fica obrigado a cumprir o ofertado (Nunes, 2021).

Dessa maneira, observa-se que, quando o aplicativo oferta o serviço de viagens privadas e existe um motorista online na plataforma para executar o ofertado, ele está demonstrando disponibilidade para realizar a viagem. Assim, ao cancelar a corrida, depois de já ter aceitado, está recusando atendimento a demanda do consumidor, mesmo estando desimpedido para cumprir o que foi oferecido. A conduta descrita se enquadra na previsão de prática ilícita prevista no inciso II do art. 39, e também viola o art. 30 do CDC.

Por sua vez, o inciso IX do art. 39 do CDC caracteriza como abusivo o ato de "recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de

intermediação regulados em leis especiais". Percebe-se que esse inciso tem proximidade com II do mesmo dispositivo, o que demonstra a preocupação normativa com a conduta do fornecedor que oferta seus produtos e serviços no mercado de consumo e se nega a comercializá-los (Bessa, 2022).

No contexto das corridas de aplicativo, tem-se que, quando um usuário solicita uma viagem e a solicitação é aceita pelo motorista, o consumidor está claramente disposto a pagar pelo serviço. Inclusive, quando a forma de pagamento é online, realizada por meio do próprio aplicativo, a cobrança é feita automaticamente, antes mesmo da corrida ter sido realizada. Portanto, o ato do motorista credenciado de se recusar a realizar o percurso solicitado, cancelando a corrida depois de já ter aceitado realizar o serviço, enquadra-se também no art. 39, IX, do CDC.

Por sua vez, o art. 51 do CDC, que funciona em diálogo com o art. 39 do Código, determina que cláusulas contratuais consideradas abusivas são nulas de pleno direito. É considerada abusiva a disposição contratual que é evidentemente desfavorável à parte mais fraca na relação contratual, que, na seara consumerista, é o consumidor. Assim, qualquer termo de contrato de consumo reconhecido como abusivo será inválido, pois, existe um desequilíbrio entre as partes (Benjamin, 2022). O rol do citado artigo é exemplificativo, cabendo então para configuração de previsão contratual como abusiva a análise da falta de equilíbrio no acordo firmado, independentemente ter sido escrito ou verbal.

É relevante destacar o inciso XI do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, que proíbe disposições contratuais que permitam ao fornecedor cancelar unilateralmente o contrato, sem conceder um direito semelhante ao consumidor. Sendo importante observar que mesmo se houver uma disposição semelhante permitindo ao consumidor rescindir o contrato, a cláusula de cancelamento unilateral pode ser considerada nula se houver um exercício abusivo desse direito, violando o princípio da boa-fé objetiva (Bessa, 2022).

Partido desse pressuposto, preliminarmente, observa-se novamente os termos de uso dos aplicativos de transportes, trazendo como referência os da plataforma Uber. Esta não veda aos seus motoristas parceiros o ato de cancelar viagens já aceitas e nem mesmo veda a possibilidade do cancelamento pelo usuário. Entretanto, existe um desequilíbrio na previsão imposta, pois, ao consumidor poderá ser cobrado uma taxa de cancelamento a ser paga ao condutor credenciado, em virtude de possíveis prejuízos (Uber, 2023b). Porém, ao escolher cancelar a corrida

já aceita, o motorista não precisa pagar nada ao cliente. Assim, a previsão por si só já é manifestamente abusiva, pois não busca o equilíbrio das partes. A cláusula de cancelamento discricionário já nasce eivada de vício.

Doutra banda, além desse desequilíbrio na opção de rescindir o contrato unilateralmente, prevista nos termos de uso, tem-se que, na prática, o usuário sofre com diversos cancelamentos de corridas já aceitas pelos condutores credenciados aos aplicativos sem poder fazer nada. O cliente fica totalmente de mãos atadas, de forma que a conduta de cancelamento de viagem já aceita por motorista parceiro incide diretamente no art. 51, XI, vez que ocorre a resilição unilateral do contrato entre plataforma e usuário de forma desigual e sem dar ao cliente a oportunidade de manifestação.

Foi sob essa perspectiva que o Procon do Município do Rio de Janeiro (2022) autuou, em 2022, os aplicativos Uber e 99 pelo uso excessivo de cancelamentos de viagens, emitindo multas nos valores R\$ 3.013.733,33 (três milhões, três mil, setecentos e trinta e três reais e trinta e três centavos) e R\$ 5.013.733,33 (cinco milhões, treze mil, setecentos e trinta e três reais e trinta e três. O órgão divulgou que até outubro de 2021, havia recebido 225 reclamações referentes aos serviços da 99 e 773 em relação a Uber, sendo a maioria delas referente a corridas canceladas. Para atuação a Autarquia se utilizou da seguinte argumentação:

A legislação consumerista é clara ao dizer que a notificada não pode se recusar a prestar seus serviços para os usuários que estão dispostos a pagar, configurando prática abusiva, ou seja, não pode existir diferenciação dos consumidores, aceitando algumas corridas e outras não. A maior parte do total de reclamações é vinculada a questões referentes a cancelamento já que, por vezes, o próprio consumidor precisa cancelar a viagem, mas o valor da corrida ainda assim é cobrado e o usuário tem dificuldades de recuperar o valor cobrado.

Ainda se destaca que a Prefeitura de Florianópolis – SC (2022), por meio do Procon Municipal, em 2022, também multou a empresa do aplicativo de transporte Uber em 3 milhões de reais, em virtude das diversas reclamações de consumidores, principalmente relacionadas ao cancelamento de viagens de qualquer modalidade de pagamento. A Autarquia relata que já havia notificado a Uber em 2021, entretanto, as práticas eram repetitivas e as solicitações realizadas pelo órgão não foram atendidas.

A Uber, conforme demonstrado no primeiro capítulo, tenta coibir a prática de cancelamento de corrida pelo motorista parceiro, prevendo em sua política que se

for detectado o abuso no cancelamento de viagens já aceitas, o motorista poderá ser desligado da plataforma (Uber, 2022).

O próprio aplicativo de transporte Uber reconhece à abusividade da conduta de cancelar viagem de forma exagerada e sem justifica, visto que ao detectar esse tipo de prática reiterada excluem os motoristas da plataforma.

Há ação judiciais propostas por motoristas que foram bloqueados do aplicativo de transporte Uber por terem abusado da ferramenta de cancelar viagens. Tem-se, como exemplo, as decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo nos processos de nº 1004366-0820188260011 e 10287662920228260405, respectivamente:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO “UBER”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO ABUSIVO E INJUSTIFICADO. INOCORRÊNCIA. EXCESSO DE VIAGENS CANCELADAS. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL POR PARTE DO AUTOR. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA EM VIRTUDE DE ATUAÇÃO RECURSAL. APELO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. O bloqueio de acesso à plataforma Uber ocorreu em razão do número excessivo de viagens canceladas, relatadas pelos usuários. Na verdade, o que se verifica é o evidente descumprimento contratual por parte do autor; deste modo, não se vislumbra qualquer ilegalidade no descredenciamento realizado, que foi devidamente justificado. O contrato foi celebrado entre as partes mediante a livre aceitação das cláusulas, devendo os contratantes se submeterem ao pactuado. A medida, destarte, não se deu de maneira aleatória, nem tampouco injustificada, não havendo de se cogitar em manutenção do contrato, tampouco em indenização por danos materiais e morais. 2. Em razão desse resultado e nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se a verba honorária a 12% sobre o valor atualizado da causa. (São Paulo, TJSP, 2019).

- Serviços profissionais – Motorista descredenciado da plataforma UBER – Reclamações apresentadas por usuários da UBER contra o autor, que não se interessou em produzir prova a seu favor – Demonstrado o elevado número de corridas canceladas e o baixo número de corridas concluídas – Desnecessidade de notificação prévia do descredenciamento, diante da ciência inequívoca do motorista a respeito das obrigações e condutas exigidas na prestação do serviço, que ele não observou ao exercer sua atividade de motorista credenciado. [...] De fato, a ré alegou que o descredenciamento do autor de sua plataforma digital de transporte decorreu do excessivo cancelamento de corridas e das reclamações de usuários, que relataram conduta inapropriada, durante as viagens. Negou ter agido de forma ilícita, imputando ao autor desrespeito aos termos e condições do contrato de parceria, especificamente, porque cancelou 1.651 das 1.965 viagens aceitas e concluiu apenas 312 corridas [...]. (São Paulo, TJSP, 2023).

Nota-se que a previsão na norma interna da empresa não sana a abusividade da conduta. Para a Uber, conforme demonstrado nas decisões, a abusividade ocorre quando percentual de viagens realizadas é bem inferior ao de

corridas canceladas. O mais adequado para a situação seria a vedação total do cancelamento injustificado de corrida já aceita.

É evidente o abuso do direito por parte dos motoristas parceiros, pois, ao cancelarem corrida já aceita de forma exagerada e sem justificativa, estão transformando um ato formalmente legal em significativamente ilícito, tendo em vista que estão desviando a finalidade do direito posto.

Cabe ainda pontuar, um outro ponto do termo de uso da plataforma Uber que é manifestamente abusivo, previsto no quinto tópico do contrato e discute sobre a garantia, limites de responsabilidade e indenização, determinando o seguinte:

A Uber não garante a qualidade, adequação, segurança ou habilidade de parceiros(as) independentes. Você concorda que todo o risco decorrente do uso dos serviços e de qualquer serviço ou bem e produto solicitado por meio do aplicativo será sempre seu na máxima medida permitida pela lei aplicável (Uber, 2023b).

A previsão contratual acima estabelecida é abusiva, pois o art. 51, I, do CDC, impõe que é nula de pleno direito qualquer cláusula estabelecida em contrato que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

Bessa (2022) destaque que, para a configuração da prática abusiva, em regra, não é necessário a ocorrência de dano moral ou material ao consumidor. Também não é preciso avaliar o caráter subjetivo, ou seja, se o fornecedor agiu com dolo ou culpa na realização do ato.

Ao se analisar os incisos II e IX do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, nota-se que dispensam o dolo ou a culpa do fornecedor, de forma que, trazendo a aplicação ao caso prático, todo cancelamento de corrida já aceita seria considerado como prática abusiva. Entretanto, como bem se sabe, o rol não é taxativo, de modo que a lei exige uma interpretação de toda conjuntura do acontecimento.

Assim, em relação à prática de cancelamento de corrida já aceita por parte do motorista parceiro, é fundamental considerar as circunstâncias específicas da situação para determinar se a conduta é abusiva. Por exemplo, se os cancelamentos são reiterados, há uma evidente violação dos princípios do CDC e dos direitos fundamentais do consumidor, vez que a prática está colocando o cliente em

desvantagem excessiva, violando então a boa-fé contratual e a confiança do usuário no serviço prestado.

Para Bessa (2022) está totalmente dispensado a análise subjetiva da conduta do fornecedor, para configurar uma cláusula contratual como abusiva, pois a lei consumerista não exige a má-fé ou dolo. Nesses casos, será configurada a abusividade na medida que os termos contratuais estão em desconformidade com os valores e pressupostos dispostos no ordenamento jurídico.

Por derradeiro, menciona-se que, uma conduta abusiva pode ser enquadrada em mais de um dispositivo legal, bem como pode não estar expressamente prevista no rol dos arts. 39 e 51, do CDC, cabendo então a melhor análise do caso prático. Ademais, tendo em vista que as práticas abusivas são atos ilícitos, caso venham a causar prejuízos, cabe ao consumidor a efetiva reparação integral pelo dano suportado, podendo este pleitear danos morais e materiais em face ao fornecedor, com fulcro no art. 6º, VI, do CDC.

4.3 DIREITO DO CONSUMIDOR À INDENIZAÇÃO POR DANOS EVENTUALMENTE SOFRIDOS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DE CORRIDA ACEITA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE

Quando se menciona a indenização por danos, está se discutindo a responsabilidade civil, ou seja, a obrigação do fornecedor de reparar os danos causados à pessoa que sofreu as consequências do ato ilícito que os provocou. Portanto, ao explorar o tema da indenização por danos em contextos de consumo, torna-se fundamental, preliminarmente, examinar o inciso VI do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. Este dispositivo está entre os direitos fundamentais do consumidor e estabelece que todo consumidor tem o direito à prevenção eficaz e à reparação de danos patrimoniais e morais, sejam eles individuais, coletivos ou difusos.

De maneira precisa, Bessa (2022) observa que o artigo 6º, VI, do CDC, funciona como uma cláusula geral de responsabilidade civil nas relações de consumo. Esse dispositivo serve como uma base ampla para justificar compensações ao consumidor quando a situação que causou o dano não se encaixa na responsabilidade por defeito ou vício do produto ou serviço. O autor esclarece isso porque, em muitos casos, os danos enfrentados pelo cliente não resultam diretamente

de problemas ou falhas no produto ou serviço e limitar a reparação apenas a essas duas circunstâncias poderia restringir o genuíno direito do cliente à compensação.

A indenização pode ser a título de dano material também chamado de patrimonial e dano moral conhecido também como extrapatrimonial. O dano material diz respeito a lesão ao patrimônio da vítima, seja este bem corpóreo ou incorpóreo, como os direitos de crédito. Já o dano moral é a violação dos direitos da personalidade ligados diretamente à dignidade da pessoa humana, não tendo caráter patrimonial (Cavaliere Filho, 2023).

Theodoro Junior (2021) pontua que o dano moral ensejará a devida reparação quando houver ofensa aos direitos da personalidade, como o nome, a dignidade, a privacidade e a intimidade, a privacidade, a intimidade e as relações de afetividade inerentes ao convívio humano. Para estabelecer que ocorreu esse tipo de dano, não é necessário provar a dor de forma explícita, mas é essencial que se demonstre de maneira concreta que houve uma transgressão efetiva de um desses direitos mencionados.

Diante disso, cabe lembrar, conforme já estudado anteriormente, os pressupostos necessários para que ocorra a efetiva reparação ao dano suportado, são esses: a conduta ilícita, o resultado (dano) e o nexo causal. Todos esses elementos devem existir de forma conjunta para que seja reconhecido o dever de indenização pelo fornecedor.

Ora, de um modo geral, valendo-se apenas da previsão legal do inciso VI, do art. 6º do CDC e se aplicando também os arts. 186 e 927 do CC, para o consumidor ter direito à indenização em casos de cancelamento de corrida já aceita por motorista parceiro de aplicativo de transporte, basta que demonstre que a prática do cancelamento lhe gerou algum tipo de dano.

Ademais, é importante mencionar a Teoria do Desvio Produtivo, em que se reconhece o dano moral sofrido pelo consumidor em virtude de este ter perdido muito tempo que lhe seria útil para tentar resolver um problema ligado a uma relação de consumo ao qual não deu causa (Almeida, 2023).

O Superior Tribunal de Justiça vem aplicando a Teoria do Desvio Produtivo conforme decisão proferida no julgamento do Resp nº 1.737.412/SE:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC.

FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. [...] 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. [...] (Brasil, STJ, 2019).

Frise-se que, geralmente, quem alega ter sofrido prejuízo, seja ele moral ou material, deve comprovar em juízo o dano alegado, conforme estabelecido no art. 373, I, do Código de Processo Civil (CPC). Entretanto, há situações em que o dano moral pode ser presumido, *in re ipsa*, nesses casos a indenização a vítima decorrerá unicamente do próprio fato ofensivo, de forma que, provada a ofensa restará configurado o dano moral, ou seja, não se prova o dano, mas sim o fato que gerou o prejuízo (Cavaliere Filho, 2023). A exemplo pode-se citar a decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo no julgamento da Apelação Civil nº 10456352020198260002:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Negativação indevida do nome do autor - Incidência ao caso das disposições do CDC – Inversão do ônus probatório – Ausência de demonstração da regularidade do débito inscrito pela ré em banco de dados de órgão de proteção ao crédito, ônus que lhe incumbia – Dever de indenizar configurado – Dano moral "in re ipsa", decorrente do simples fato da negativação irregular, sendo despendida sua prova, bastando a existência do nexo de causalidade – Valor do dano moral em R\$10.000,00 – Observância da jurisprudência desta Câmara, da finalidade de desestimular condutas como as dos autos e oferecer certo conforto ao lesado, sem favorecer seu enriquecimento sem causa - RECURSO PROVIDO EM PARTE (São Paulo, TJSP, 2022).

Quanto à inversão do ônus da prova, esse direito está estabelecido no Código com o objetivo de reduzir as disparidades entre as partes envolvidas em uma relação de consumo. Ele busca simplificar a defesa do consumidor nos tribunais, especialmente no que se refere à apresentação de evidências (Cavaliere Filho, 2022). Isso ocorre porque, de acordo com o artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, presume-se a vulnerabilidade técnica e a falta de recursos do

consumidor, especialmente no que diz respeito ao conhecimento técnico e às informações necessárias (Nunes, 2021).

Conforme já visto anteriormente nesta pesquisa, a inversão do ônus da prova no § 3º do art. 12 e § 3º do art. 14 do CDC, é *ope legis*, ou seja, é aplicada por força da lei. Já no art. 6º, VIII, do supracitado código, a inversão é *ope iudicis*, ficando a critério do juiz determinar ou não sua aplicação no caso, após a identificação da verossímil alegação do consumidor ou também em decorrência da sua hipossuficiência.

Ainda é relevante abordar, como discutido no segundo capítulo deste trabalho, a responsabilidade civil do fornecedor no mercado de consumo, seja pelo fato ou pelo vício do produto e do serviço. O referido capítulo evidenciou a obrigação de reparação dos danos causados pelo fato e vício produto, conforme estipulado nos arts. 12 e 18 do CDC, e pelo fato e vício dos serviços, de acordo com os arts. 14 e 20 do mesmo Código.

Nas transações de consumo, a responsabilidade é objetiva, baseada na teoria do risco-proveito, também conhecida como teoria do risco do empreendimento. Isso significa que o fornecedor é obrigado a indenizar o consumidor por qualquer defeito ou vício nos produtos ou serviços, mesmo na ausência de culpa por sua parte. O fornecedor é responsável exclusivamente por disponibilizar no mercado produtos ou serviços e por ser encarregado pela qualidade e segurança do que é oferecido (Cavaliere Filho, 2022).

Por tudo exposto, fica claro que não há falta de requisitos legais para caracterizar como ilícito o cancelamento de corrida por motorista credenciado a aplicativo de transporte. A devida indenização pode ocorrer tanto devido a defeitos ou inadequações na prestação do serviço (arts. 14 e 20 do CDC), quanto pelo descumprimento da oferta feita (art. 35). Além de tudo, por essa conduta ser considerada uma prática abusiva, (arts. 39, II, IX e 51, XI), também enseja direito a reparação em perdas e danos. O consumidor só precisa demonstrar que essa conduta resultou em algum prejuízo, estabelecendo assim o nexo causal entre o cancelamento e o dano.

4.3.1 Responsáveis pela indenização ao consumidor

Conforme já fartamente demonstrado no presente trabalho, em regra, o Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade solidária entre todos os fornecedores da cadeia de consumo. Irá ser considerada a solidariedade passiva quando mais de um fornecedor tiver o dever de responder integralmente por determinada obrigação, seja ela contratual ou extracontratual.

Dessa maneira, cabe destaque o apontamento feito por Marques (2017), de que as plataformas digitais dentro da seara da economia do compartilhamento são os fornecedores principais na relação de consumo, uma vez que são os guardiões do acesso, responsáveis pela organização do serviço e intermediação da remuneração, tendo então essa relação mais de um fornecedor (plataforma e parceiro).

Também há de ser falar na responsabilidade solidária que surge da teoria da aparência, a qual visa proteger as legítimas expectativas do consumidor. Conforme apontado por Bessa (2022), essa solidariedade abrange tanto as responsabilidades principais decorrentes do contrato de consumo quanto possíveis obrigações sucessivas resultantes do não cumprimento de uma obrigação original. Isso se deve à multiplicidade de fornecedores, já que é notório o aumento da tendência de colaboração entre diversos parceiros para oferecer serviços e produtos no mercado de consumo

No caso dos aplicativos de transporte, por exemplo, se o usuário não se conectar à plataforma não irá conseguir solicitar uma viagem privada. Dessa maneira, o aplicativo de corrida se enquadra como guardião do acesso do serviço, sendo então o fornecedor principal. Este atua diretamente na intermediação do serviço contratado pelos usuários, não podendo então se eximirem da responsabilidade por possíveis danos causados por seus motoristas parceiros, vez que devem responder de forma solidária.

Ademais, cabe destaque ao art. 34 do CDC, nos termos do qual “o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”. Assim, mesmo que o aplicativo de transporte use como argumentação que não há vínculo empregatício na sua relação com os seus motoristas credenciados e que estes gozam de discricionariedade e liberdade na realização das suas atividades, o Código de Defesa de Consumidor não o exime de responder solidariamente pelos danos causados, tendo em vista que os condutores são responsáveis por executar a atividade oferecida pelos aplicativos.

O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do conflito negativo de competência nº 164544/MG, firmou entendimento ratificando a argumentação acima exposta. Segue trecho:

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 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 (Brasil, STJ, 2019).

A jurisprudência pátria é majoritária quanto ao reconhecimento da relação de consumo existente entre plataforma e usuário. De forma a confirmar a legitimidade passiva dos aplicativos de transporte nas ações indenizatórias por danos morais e materiais. A título exemplificativo, coleciona-se, respectivamente, decisões do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (AC nº 00021701820208190008) e Tribunal de Justiça do Paraná (AC nº 00311036420208160014):

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO RESPONSABILIDADE CIVIL. UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPORTAMENTO AGRESSIVO E DESCORTÊS DO MOTORISTA. DANO MORAL. SÚMULA 343 DO TJRJ. Empresa de transporte terrestre privado que intermedia contato entre clientes passageiros e condutores previamente cadastrados mediante uma remuneração encaixa-se no conceito de fornecedor do art. 3º do CDC, havendo relação de consumo entre ela e seus clientes-passageiros enquadrados no art. 2º do CDC. Legitimidade da UBER para figurar no polo passivo da demanda. Responsabilidade objetiva e solidária em face de seus representantes autônomos ou "motoristas parceiros" Aplicação da Teoria do Risco do Empreendimento. Comportamento grosseiro e violento de condutor credenciado pelo aplicativo. Expectativa legítima dos consumidores passageiros de que a viagem se dará em condições adequadas de normalidade e segurança. Inversão do ônus da prova. A Ré não comprovou que tomou todas as medidas possíveis para assegurar o cadastramento apenas de motoristas qualificados e corteses. Dano moral caracterizado. Valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelo Juízo a quo revela-se razoável, proporcional e consoante aos valores arbitrados pelo E. TJRJ em casos similares, não ensejando reforma. Incidência da Súmula 343 deste Tribunal. Em que pese a Súmula 54 do STJ, mantida a data da citação como termo inicial de incidência de juros de mora, pois não atacado no recurso adesivo. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS (Rio de Janeiro, TJRJ, 2022).

APELAÇÃO CIVIL. Ação de indenização por danos morais. acidente de trânsito envolvendo motorista do aplicativo uber. legitimidade passiva configurada. empresa de tecnologia responsável pela intermediação de

passageiros - uber que integra a cadeia de fornecimento de serviço de transporte. responsabilidade solidária pelos danos causados aos passageiros dos veículos “parceiros”. falha na prestação de serviço demonstrada. dano moral configurado. quantum indenizatório adequado às peculiaridades do caso concreto. sentença mantida. apelo desprovido. 1. “Empresa Uber tem legitimidade para responder pelos prejuízos causados em acidente de trânsito ao consumidor transportado, como também ao consumidor por equiparação - empresa que obtém lucro com a colocação do serviço no mercado de consumo, inserindo-se na cadeia de fornecedores” [...] (Paraná, TJPR, 2021).

Apesar da legitimidade passiva ser o entendimento da maioria dos tribunais, há jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo (AC nº 10841147920198260100) divergente, de forma a não reconhecer a legitimidade dos aplicativos para responder pelos danos causados por seus motoristas parceiros. Observa-se:

APELAÇÃO CIVIL. Ação indenizatória por danos morais e materiais, fundada em acidente de trânsito. Extinção sem exame do mérito. Ilegitimidade passiva. Apelo do autor. O veículo apontado como sendo o causador do acidente é destinado à prestação de serviço de transporte de passageiros pela plataforma digital Uber. Ausência de responsabilidade objetiva da ré prevista no art. 932, III, CC, pois o motorista utiliza veículo próprio ou alugado e é autônomo, sem qualquer relação de emprego, preposição ou subordinação em relação à empresa ré. Relação de consumo não verificada. O autor é terceiro não transportado, sem qualquer relação com o serviço prestado pela ré ao usuário de sua plataforma digital. Apelação não provida. (São Paulo, TJSP, 2020).

Entretanto, conforme se observa a decisão citada acima não observou corretamente os artigos legais estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, como por exemplo o art. 34, que impõe a responsabilidade solidária entre o fornecedor e seus representantes autônomos.

Assim, apesar de uma pequena divergência jurisprudencial, por tudo demonstrando alhures, resta evidente a responsabilidade solidária das plataformas para com seus condutores credenciados, vez que também são fornecedores.

Cabe ainda mencionar que mesmo que aplicativos por meio dos seus termos de uso tentem se eximir da responsabilidade por eventuais danos causados por seus motoristas credenciados, conforme demonstrado no primeiro capítulo, o Código de Defesa do Consumidor é claro em seu art. 25 ao estabelecer que é vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar, bem como relatado no tópico acima tal previsão é nula, visto que é manifestamente abusiva segundo os termos do art. 51, I, e vai de contra ao art. 6º, VI.

O parágrafo único do art. 13 da legislação consumerista ainda prevê o direito de regresso do fornecedor que arcou com a reparação do dano do consumidor, em relação aos outros fornecedores. Suplementando o retromencionado dispositivo, o art. 88 do mesmo Código veda a denunciação da lide nas relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor ao dispor sobre a possibilidade do regresso, estabelece que este se proceda em processo autônomo, ou seja, em autos aportados da ação principal em que se discute o dever de indenizar. Tal disposição tem como intuito dar maior celeridade ao pedido indenizatório do consumidor e evitar diversas teses e argumentações de defesa que dificultam a identificação do fornecedor. Um outro motivo para vedação da denunciação da lide nas relações consumerista é para permitir que o consumidor tenha livre escolha sobre qual fornecedor integrante da cadeia de fornecimento vai demandar, de forma a escolher aquele que melhor atenda aos seus interesses (Miragem, 2020).

O entendimento do Superior Tribunal de Justiça é de que a impossibilidade da denunciação da lide pode ocorrer em qualquer situação de reparação de danos que tenha como base o Código de Defesa do consumidor, conforme se restou demonstrado, respectivamente nas decisões do AgInt no AREsp nº 2134523/SP e AgInt no AREsp n. 2135646/SP:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ERRO MÉDICO. RELAÇÃO DE CONSUMO. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO. CDC. INCIDÊNCIA. JURISPRUDÊNCIA CONSOLIDADA. SÚMULA N.º 568 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. A jurisprudência desta Corte é firme em asseverar o não cabimento do instituto da denunciação da lide (art. 88 do CDC), que não se restringe às hipóteses de fato do produto ou serviço, aplicando-se, inclusive, aos casos de acidentes de consumo (arts. 12 e 14 do CDC). 2. Não sendo a linha argumentativa apresentada capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos invocados pela decisão agravada, o presente agravo não se revela apto a alterar o conteúdo do julgado impugnado, devendo ele ser integralmente mantido em seus próprios fundamentos. 3. Agravo interno não provido (Brasil, STJ, 2023).

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTOMÓVEL COM DEFEITO. EXPIRAÇÃO DO PRAZO DE GARANTIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. FUNDAMENTO NÃO IMPUGNADO. MODALIDADE DE INTERVENÇÃO DE TERCEIROS NÃO ADMITIDA EM FUNÇÃO DA NATUREZA DA RELAÇÃO JURÍDICA. 1. As razões do recurso especial não impugnaram diretamente o acórdão recorrido na parte em que afirmada a ilegitimidade recursal por ausência de indeferimento de pedido previamente apresentado por ela. Incidência da Súmula nº 283 do STF. 2. O Tribunal estadual não se manifestou sobre a possibilidade de aplicação do art. 996 do CPC. Súmulas nºs 282 e 356 do STF. 3. Tratando-

se de relação de consumo, não se admite a denunciação da lide, consoante previsão expressa do art. 88 do CDC⁴. Agravo interno não provido (Brasil, STJ, 2023).

Dessa maneira, restou demonstrado que na relação de consumo que envolve a prestação de serviço de corrida privada oferecida por aplicativos de transporte há dois fornecedores, quais sejam: o aplicativo de transporte e o motorista parceiro. Assim, nos casos em que o cancelamento de corrida já aceita vier a causar danos ao consumidor, tanto o aplicativo, quanto o condutor serão responsáveis, pois, quando a ofensa tem de mais de um autor todos os autores irão responder pela reparação do dano, uma vez que a regra que permeia a seara consumerista é a da responsabilidade solidária, conforme parágrafo único, do art. 7º e art. 25, § 1º, do CDC.

Pontua-se que, diante da solidariedade dos fornecedores, o consumidor pode escolher livremente qual fornecedor integrante da cadeia de consumo irá compor o polo passivo da ação indenizatória, conforme previsão dos art. 18 e 20 do CDC, que permitem essa possibilidade em prol da efetiva reparação do dano sofrido.

Por todo o exposto, no decorrer do presente trabalho, ficou evidenciada a responsabilidade civil solidária dos aplicativos para com seus motoristas parceiros. Dessa maneira, as plataformas respondem e devem reparar qualquer dano que venha a surgir da conduta abusiva do cancelamento de corrida já aceita por condutor credenciado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo principal analisar a responsabilidade civil dos aplicativos de transporte pelo cancelamento de corridas já aceitas por seus motoristas parceiros. Para alcançar o objetivo delineado, realizou-se uma análise doutrinária, legal e jurisprudencial, utilizando artigos científicos, livros e notícias que corroboram com o tema estudado.

A elaboração desta monografia permitiu uma análise da responsabilidade civil à luz do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no contexto das inovações no mercado de consumo proporcionadas pela economia do compartilhamento. A partir do questionamento: os aplicativos de transporte podem ser civilmente responsabilizados pelo cancelamento de corridas aceitas pelos seus motoristas parceiros?

A resposta a essa indagação foi alcançada através da confirmação da hipótese de que, nas relações de consumo, aplica-se, em regra, a responsabilidade solidária entre todos os fornecedores da cadeia de fornecimento. E sendo o aplicativo de corrida configurado como fornecedor, este deve responder por eventuais danos causados por seus motoristas parceiros aos usuários do serviço que oferta e intermedia.

Para alcançar essa comprovação e atingir os objetivos traçados, primeiramente, foi estudada a economia do compartilhamento. A abordagem do segmento da economia colaborativa foi essencial para entender o papel dos aplicativos de transporte na atualidade, uma vez que a *sharing economy* traz a ideia de utilizar-se de mecanismos tecnológicos para proporcionar um mercado de consumo mais prático, sustentável e menos burocrático.

Os aplicativos de transporte tornaram-se um dos principais pilares da economia colaborativa devido à grande adesão da população às plataformas que oferecem conforto, praticidade e preços que, em regra, não variam, ao contrário dos táxis comuns. A popularização também se deu pela confiança que os aplicativos de transporte tendem a transmitir, intermediando o serviço, fornecendo informações sobre o motorista parceiro, mediando o pagamento e disponibilizando ferramentas de segurança.

A pesquisa também analisou o papel dos motoristas parceiros na atividade de realizar viagens intermediadas por aplicativos de transporte. As plataformas

estabelecem regras de boa convivência e vedam certos tipos de conduta, como o abuso de cancelamento de corrida, para oferecer uma melhor experiência ao usuário. No entanto, os condutores credenciados têm liberdade para escolher seus horários e para aceitar ou recusar viagens. Pela análise jurisprudencial pode-se chegar ao entendimento de que o aplicativo de transporte Uber entende que o cancelamento de corrida acontece de forma abusiva quando o número de viagens realizadas por motorista parceiro é inferior ao de canceladas.

Além disso, foi constatada uma controvérsia no âmbito judicial sobre o vínculo entre os aplicativos de transporte e seus motoristas parceiros, discutindo-se se estes são ou não considerados empregados. Após análise, concluiu-se que não há vínculo empregatício entre os aplicativos e os motoristas, pois a relação é puramente civil e de consumo. Os condutores credenciados são profissionais autônomos que trabalham sem subordinação e por conta própria, sendo parceiros dos aplicativos de transporte, não subordinados.

Trabalhou-se, ainda, a caracterização dos aplicativos de transporte como fornecedores. Para chegar a esta definição tem-se que fornecedor é todo aquele que exerce atividade de forma habitual e com profissionalidade. Porém, como se esta diante de uma inovação tecnológica, foi necessário desenvolver esse conceito no contexto da economia colaborativa, em que o serviço é ofertado pelo aplicativo, mas é executado por outra pessoa. Após toda análise realizada, chegou-se ao entendimento que diante desse panorama, as plataformas de corrida se enquadram como fornecedores por serem os responsáveis por intermediarem a relação. São os aplicativos que oferecem, intermediam o serviço e determinam todas as regras, sem os *softwares* não haverá corrida.

A segunda parte do trabalho se debruçou sob o instituto da responsabilidade civil sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Neste segmento, estudou-se a responsabilidade pelo fato e vício do produto e do serviço, demonstrando que a aplicabilidade deste instituto ao fornecedor decorre quando não são observados os parâmetros de segurança, qualidade e quantidade do produto e serviço que coloca no mercado de consumo. Bem como, o fornecedor também responde por quebrar a confiança e a expectativa depositada pelo consumidor. Em geral, a responsabilidade civil na esfera consumerista é objetiva, devido à teoria do risco proveito, respondendo o fornecedor apenas por ofertar, independentemente de

culpa, e sendo essa também, geralmente, solidária, de forma que todos os participantes do ato ilícito danoso têm o dever de indenizar.

Ao estudar sobre a responsabilidade civil sobre o vício do serviço pelo fato do produto e pelo serviço, notou-se que os caputs dos arts. 18, 19 e 20 do CDC visam proteger o consumidor diante do descumprimento da oferta realizada pelos fornecedores. Sendo a oferta toda informação, independente do meio que está veiculada, dada pelo fornecedor acerca de um produto ou serviço. De forma que, em razão do princípio da vinculação da oferta, tudo que é proposto passa a ser obrigatório e caso o ofertado seja descumprido, poderá o fornecedor responder civilmente.

Por fim, na última parte da presente pesquisa, foi demonstrando que o aplicativo de corrida a oferta ao usuário a realização da corrida e essa é aceita por motorista parceiro forma-se um contrato entre as partes. Em virtude do princípio da vinculação da oferta estão os fornecedores da cadeia de fornecimento obrigados a realizarem a viagem. O descumprimento do que foi ofertado poderá gerar o dever de indenizar o consumidor.

Ademais, foi constatado que o cancelamento de corrida já aceita por um motorista parceiro configura conduta abusiva. A princípio, essa prática incide diretamente nos incisos II e IX do art. 39, do CDC, pois, respectivamente, os motoristas estão recusando atendimento às demandas dos consumidores, na medida que estão disponíveis para realizarem o serviço e recusando prestar serviço ao usuário que está disposto a realizar a corrida mediante pronto pagamento. Também foi detectada a abusividade pela resilição unilateral do contrato, pois o motorista ao cancelar a viagem já aceita não dá a oportunidade ao cliente de se manifestar e nem a plataforma oferece as mesmas condições de cancelamento para as partes, o que atrai o art. 51, XI, do CDC.

Menciona-se que a prática de cancelamento de corrida já aceita não se torna abusiva apenas por se enquadrar nas situações descritas nos arts. 39 e 51 do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que ambos os artigos possuem rol exemplificativo. A abusividade da conduta discutida se dá, principalmente, porque contraria a boa-fé nas relações de consumo e fere os direitos básicos do consumidor.

Ao final da última parte deste trabalho, ficou claro que se a prática abusiva do cancelamento de corrida já aceita por motorista parceiro causar danos ao consumidor este terá direito à indenização. O usuário deverá demonstrar que o

cancelamento trouxe algum tipo de dano, estabelecendo o nexo causal entre a prática e o prejuízo.

Restou então evidente que a responsabilidade entre o motorista parceiro e as plataformas de corrida é solidária. Desse modo, o aplicativo de transporte responde civilmente pelo cancelamento de corrida já aceita por motorista parceiro. A escolha do fornecedor para ingressar no polo passiva da ação indenizatório é do consumidor, que pode escolher ambos os fornecedores ou apenas um, ficando a seu critério.

Desta maneira, a presente pesquisa verificou de forma clara a hipótese levantada e respondeu à problemática arguida. Assim, considera-se cumprido o objetivo estabelecido na presente monografia.

REFERÊNCIAS

- ALEMEIDA, Alvimar Virgílio de. **Defesa do consumidor na economia compartilhada: a questão da responsabilidade civil**. 2019. 206 f. Dissertação (Mestrado em Direito) -Programa de Estudos Pós-Graduados em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://tede.pucsp.br/handle/handle/22836>. Acesso em: 23 set. 2023.
- ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor**. 11. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.
- BAUMAN, Zygmunt. **Vida para o consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BENJAMIN, Antonio Herman V. Fato do produto e do serviço. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (org.). **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 181-222.
- BENJAMIN, Antonio Herman V. Das práticas Comerciais. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al* (org.). **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 259-451. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.
- BESSA, Leonardo Roscoe. Vício do produto e do serviço. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (org.). **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 223-283.
- BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de defesa do consumidor comentado**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 02 out. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 16 ago. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em 21 set. 2023.
- BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Dispõe sobre as diretrizes para a Política Nacional de Mobilidade Urbana. Brasília, DF: Presidência da República,

[2012]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm. Acesso em: 19. ago. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.640, de 27 de março de 2018**. Dispõe sobre a regulamentação do transporte remunerado privado individual de passageiros. Brasília/DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13640.htm. Acesso em: 17 ago. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Cancelamento de corridas se torna uma rotina para usuários da Uber e 99. **IDEC na imprensa**. [São Paulo], 14 set. 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/cancelamento-de-corridas-se-torna-uma-rotina-para-usuarios-da-uber-e-99>. Acesso em: 18 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (2. Turma). **Recurso Especial nº 1730849/SP**. PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. ENERGIA ELÉTRICA. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE, SÚMULA 7/STJ. 1. [...]. Relator: Ministro Herman Benjamin, 07 de fevereiro de 2019. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acessado em: 22 set. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (2. Turma). **Recurso Especial nº 1469087/AC**. CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA. [...]. Relator: Ministro Humberto Martins, 18 de agosto de 2016. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1532016&num_registro=201401755271&data=20161117&formato=PDF. Acesso em: 18 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). **Conflito Negativo de Competência nº 164544/MG**. 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. [...] Relator: Ministro Moura Riberio, 04 de outubro de 2019. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=96881653&num_registro=201900799520&data=20190904&tipo=91&formato=PDF. Acesso em: 29 set. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1737412/SE**. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO.

OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 08 de fevereiro de 2019. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019. Acesso em: 02 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1856105/RJ**. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. REQUISITOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. REEXAME DE PROVAS. [...] Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, 02 de maio de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=152273948®istro_numero=202100737939&peticao_numero=202100694372&publicacao_data=20220505&formato=PDF. Acesso em: 16 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1415864/SC**. EXCEÇÃO DE INCOMPETÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. VULNERABILIDADE. EQUIPARAÇÃO. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. POSSIBILIDADE. [...] Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 05 de maio de 2020. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=109230687®istro_numero=201803313846&peticao_numero=202000110754&publicacao_data=20200507&formato=PDF. Acesso em: 18 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 2134523/SP**. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ERRO MÉDICO. RELAÇÃO DE CONSUMO. DENÚNCIAÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO. CDC. INCIDÊNCIA. JURISPRUDÊNCIA CONSOLIDADA. SÚMULA N.º 568 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. [...]. Relator: Ministro Moura Ribeiro, 03 de abril de 2023. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=184281464®istro_numero=202201535725&peticao_numero=202201033878&publicacao_data=20230410&formato=PDF. Acesso em: 19 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 2135646/SP**. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTOMÓVEL COM DEFEITO. EXPIRAÇÃO DO PRAZO DE GARANTIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. DENÚNCIAÇÃO DA LIDE. FUNDAMENTO NÃO IMPUGNADO. MODALIDADE DE INTERVENÇÃO DE TERCEIROS NÃO ADMITIDA EM FUNÇÃO DA NAUTUREZA DA RELAÇÃO JURÍDICA. [...]. Relator: Ministro Moura Ribeiro, 21 de agosto de 2023. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?docu>

mento_tipo=integra&documento_sequencial=204602981®istro_numero=202201552370&peticao_numero=202201033594&publicacao_data=20230823&formato=PDF. Acesso em: 19 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). **Recurso Especial nº 1243970/SE**. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FORNECEDOR - DEVER DE SEGURANÇA - ARTIGO 14, CAPUT, DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - POSTO DE COMBUSTÍVEIS - OCORRÊNCIA DE DELITO - ROUBO - CASO FORTUITO EXTERNO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. [...]. Relator: Ministro Massami Uyeda, 24 de abril de 2012. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201100567935&dt_publicacao=10/05/2012. Acesso em: 24 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (4. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1751595/PR** - AÇÃO REVISIONAL - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DO STJ QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DO PARTE REQUERIDA. 1. O Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada). [...] Relator: Ministro Marco Buzzi, 21 de junho de 2021. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=129381491®istro_numero=202002223149&peticao_numero=202100006770&publicacao_data=20210701&formato=PDF. Acesso em: 17 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (4. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1703445/MG**. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. VEÍCULOS AUTOMOTORES. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FABRICANTE E FORNECEDOR. PRECEDENTES DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. [...]. Relator: Ministro Raul Araújo, 08 de fevereiro de 2021. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/electronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=121086208®istro_numero=202001172804&peticao_numero=202000465016&publicacao_data=20210223&formato=PDF. Acesso em 16 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial nº 708612/RO**. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. REGISTRO EM CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. CHEQUE SEM PROVISÃO DE FUNDOS. CONTA-CORRENTE CONJUNTA. [...] Relator: Ministro Cesar Asfor Rochar, 26 de junho de 2006. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200401731234&dt_publicacao=26/06/2006. Acesso em: 06 out. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Repercussão Geral em Recurso Extraordinário nº 1054110/SP**. DIREITO CONSTITUCIONAL. RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. TRANSPORTE INDIVIDUAL REMUNERADO DE PASSAGEIROS POR APLICATIVO. LIVRE INICIATIVA E LIVRE CONCORRÊNCIA. [...]. Relator: Ministro Roberto Barroso, 09 de maio de 2019. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5206938>. Acesso em 18 ago. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Reclamação Constitucional Trabalhista nº 59404/MG**. TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATIVIDADES-FIM. MOTORISTA DE APLICATIVO. RECONHECIMENTO DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO. ALEGAÇÃO DE AFRONTA À AUTORIDADE DA DECISÃO PROFERIDA POR ESTA SUPREMA CORTE NA ARGUIÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE PRECEITO FUNDAMENTAL 324. OCORRÊNCIA. PARADIGMA EM QUE SE DECLARA A CONSTITUCIONALIDADE DE MODELOS DIVERSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO MERCADO DE TRABALHO. PRINCÍPIOS DA LIVRE INICIATIVA E DA LIVRE CONCORRÊNCIA. PRECEDENTES. [...] Relator: Ministro Luiz Fux, 29 de setembro de 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15361509471&ext=.pdf>. Acesso: 05 out. 2023.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (4. Vara de São Paulo – SP). **Ação Civil Pública nº 10013793320215020004**. VÍNCULO DE EMPREGO CARACTERIZADO. UBER. DANOS MORAIS COLETIVOS. [...] Julgador: Juiz Mauricio Pereira Simoes, 14 de setembro de 2023. Disponível em: <https://pje.trt2.jus.br/consultaprocessual/detalhe-processo/1001379-33.2021.5.02.0004/1#79476f4>. Acesso em: 02 out. 2023.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (1. Turma). **Recurso Ordinário Adesivo nº 00006201920235110052**. RECURSO DO RECLAMANTE. VÍNCULO DE EMPREGO NÃO CONFIGURADO. MOTORISTA DE PLATAFORMA DIGITAL - UBER. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS DA RELAÇÃO DE EMPREGO. INDEFERIMENTO. RECURSO NÃO PROVIDO. [...] Relatora: Des. Eulaide Maria Viela Lins, 19 de setembro de 2023. Disponível em: <https://consultajurisprudencia.trt11.jus.br/jurisprudencia/consulta.xhtml>. Acesso em: 23 set. 2023.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (1. Turma). **Agravo nº 206145020205040014**. AGRAVO EM AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. ACÓRDÃO REGIONAL PUBLICADO NA VIGÊNCIA DA LEI Nº 13.467/2017. RECONHECIMENTO DE RELAÇÃO DE EMPREGO. MOTORISTA DE APLICATIVO. UBER DO BRASIL. CONHECIMENTO E NÃO PROVIMENTO. [...]. Relator: Ministro Alexandre Luiz Ramos, 17 de março de 2023. Disponível em: <https://jurisprudencia.tst.jus.br/#382bd9967628f44ac9d978684134b73c>. Acesso em 23 set. 2023.

CARRANÇA, Thais. Alta da gasolina: o desespero de uma motorista de aplicativo com aumentos dos combustíveis. **BBC News Brasil**. [São Paulo], 11 mar. 2022. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-60715988>. Acesso em: 27 set. 2023.

CASEMIRO, L.; NOIA, J.; MUNIZ, C.; RUAS, M. O motorista do app sumiu: com aumento de cancelamentos, Procon notifica Uber e 99. **O Globo Economia**. [São Paulo], 07 nov. 2021. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/o-motorista-do-app-sumiu-com-aumento-de-cancelamentos-procon-notifica-uber-99-25267150>. Acesso em: 15 out. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

CHINELLATO, Silmara; MORATO, Antonio. Fornecedor aparente. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (coord.). **O direito do consumidor no mundo em transformação**: em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. *E-book*. Plataforma Jusbrasil.

DENARI, Zelmo. Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al* (org.). **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**: direito material e processo coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 176-256. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 36. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022. v. 7. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Disposições gerais. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al* (org.). **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**: direito material e processo coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 65-105. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

FLORIANÓPOLIS. Secretaria Municipal de Defesa do Cidadão. Procon Municipal. Procon de Florianópolis multa a Uber em 3 milhões de reais. **Prefeitura de Florianópolis**. [Florianópolis], 09 mar. 2022. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/procon/index.php?pagina=notpagina¬i=24447#:~:text=A%20Prefeitura%20de%20Florian%C3%B3polis%2C%20por,de%203%20milh%C3%B5es%20de%20reais>. Acesso em: 03 out. 2023.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**: responsabilidade civil. 21. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. v. 3. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 22. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de direito do trabalho**. 15. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

LÔBO, Paulo. **Direito civil: contratos**. 9. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. v. 3. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

MACHADO, José Mauro Decoussau; MENEGUETTI, Pamela Gabrielle. A responsabilidade dos intermediários na economia do compartilhamento. *In*: ZANATTA, Rafael A. F. *et al* (org.). **Economias do compartilhamento**. Curitiba: Juruá, 2017. p. 199-216.

MARTÍN, María. Taxistas do Rio trazem o caos à cidade em protesto contra o Uber. **El País**. [São Paulo], 01 abr. 2016. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2016/04/01/politica/1459531467_705441.html. Acesso em: 16 out. 2023.

MARTINS, Murilo; ALMEIDA, Victor Hugo. Análise juslaboral da relação de trabalho entre motoristas por aplicativo e a empresa Uber: aspectos e consequências sociojurídicos. **Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, v. 3, n. 1, p. 55-75, 2017.

MARQUES, Claudia Lima. A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 111, p. 247-268, maio/jun. 2017.

MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. *In*: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 105-144.

MARQUES, Claudia Lima. Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. *In*: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 427-523.

MARQUES, Claudia Lima. Da responsabilidade por vício do produto e do serviço. *In*: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 524-648.

MARQUES, Claudia Lima. Da oferta. *In*: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 734-821.

MENDOÇA, Camila. UBER: Por que motoristas de Uber voltaram a cancelar tantas corridas. **Jornal do Comercio**. [Recife], 18 jan. 2023. Disponível em: <https://jc.ne10.uol.com.br/colunas/mobilidade/2023/01/15162083-uber-por-que-motoristas-de-uber-voltaram-a-cancelar-tantas-corridas.html>. Acesso em: 17 out. 2023.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do trabalho**. 39. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

MIRAGEM, Bruno. Defesa do consumidor em juízo. *In*: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno (org.). **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 1502-1638.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Paraná. (1. Turma Recursal). **Recurso Inominado nº 00181455620148160014**. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PELA. ANÚNCIO INTERNET DE PRODUTOS COM DESCONTO. TENTATIVA FRUSTADA DO CONSUMIDOR EM COMPRAR OS PRODUTOS OFERTADOS. RECUSA AO CUMPRIMENTO DA OFERTA ANUNCIADA. CUMPRIMENTO FORÇADO NOS TERMOS DA OFERTA. VINCULAÇÃO DA PROPOSTA. APLICAÇÃO DOS ARTIGOS 30 E 35 DO CDC. OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR EM CUMPRÍ-LA. DANO MORAL CONFIGURADO. FRUSTRAÇÃO DO CONSUMIDOR QUE ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO ABORRECIMENTO. VALOR QUE DEVE SER ARBITRADO EM CONSONÂNCIA COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA REFORMADA. [...]. Relator: Des. Juiz Leo Henrique Furtado Araújo, 24 de abril de 2017. Disponível em: https://consulta.tjpr.jus.br/projudi_consulta/processo/consultaPublica.do?_tj=8a6c53f8698c7ff76db3047d195cb6a56952b5adc06ea2bd558f964429b49e2706a4b947c037737a36121ed6a9090cae889e655a118d926e2569d084afd3633a#. Acesso em: 21 set. 2023.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Paraná (10. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 00311036420208160014**. DANOS MORAIS. ACIDENTE DE TRÂNSITO. MOTORISTA DO APLICATIVO UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA DA UBER. EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INTERMEDIACÃO. [...]. Relatora: Angela Khury, 12 de novembro de 2021. Disponível em: https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000018323421/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0031103-64.2020.8.16.0014#integra_4100000018323421. Acesso em: 04 out. 2023.

PELLEGRINI, Ana; ANDRADE, Gabriela Rodrigues de. Mobilidade urbana e compartilhamento de veículos. *In*: ZANATTA, Rafael A. F.; DE PAULA, Pedro C. B.; KIRA, Beatriz (org.). **Economias do compartilhamento e o direito**. Curitiba: Juruá, 2017, p. 179-198.

RIO DE JANEIRO (Estado). Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (2. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 00021701820208190008**. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO RESPONSABILIDADE CIVIL. UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPORTAMENTO AGRESSIVO E DESCORTÊS DO MOTORISTA. DANO MORAL. [...]. Relatora: Des. Teresa de Andrade Castro Neves, 11 de março de 2022. Disponível em:

<https://www3.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00041767264E1BA5C68FFDC515848A5D90E3C511155F6234&USER=>. Acesso em: 04 out. 2023.

RIO DE JANEIRO (Município). Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Carioca). Procon Carioca multa aplicativos de transporte em mais de R\$ 8 milhões. Prefeitura do Rio de Janeiro. **Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 07 nov. 2022. Disponível em: <https://prefeitura.rio/procon-carioca/procon-carioca-multa-aplicativos-de-transporte-em-mais-de-r-8-milhoes/>. Acesso em: 04 out. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal do Rio Grande do Sul (9. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 70082659798**. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CADEIRA ODONTOLÓGICA. VÍCIO NO PRODUTO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO DEFEITUOSO. DANOS MORAIS EVIDENCIADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. SENTENÇA MANTIDA. [...]. Relator: Des. Carlos Eduardo Richinitti, 26 de setembro de 2019. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=70082659798&site=ementario>. Acesso em: 20 set. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (12. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 50394769720208210001**. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO PERPETRADO POR MOTORISTA DE APLICATIVO. UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. [...]. Relatora: Des. Cláudia Maria Hardt, 12 de agosto de 2021. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 17 out. 2023.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade civil**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

SANTANNA, Gustavo. **Direito do consumidor**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo (8. Turma Cível). **Recurso Inominado nº 00061001420188260010**. TRANSPORTE. UBER - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - LEGITIMIDADE PASSIVA- RECORRENTE QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO PRESTADO PELO MOTORISTA, MEDIANTE REMUNERAÇÃO - RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA - INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO QUE RESPONDEM SOLIDARIAMENTE POR PREJUÍZOS CAUSADOS AO [...]. Relatora: Des. Camila Rodrigues Borges de Azevedo, 12 de agosto de 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=1047698&cdForo=9000>. Acesso em: 15 out. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo (13. Câmara de direito Privado). **Apelação Cível nº 10456352020198260002**. RESPONSABILIDADE CIVIL.

INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. DANO MORAL "IN RE IPSA". [...]. Relator: Des. Heraldo de Oliveira, 05 de dezembro de 2022. Disponível: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do?jsessionid=3A3B3F59A480B890A456ECD7994842BA.cjsg3>. Acesso em: 06 out. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo (31. Câmara de direito Privado).

Apelação Cível nº 10043660820188260011. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APLICATIVO "UBER". AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO ABUSIVO E INJUSTIFICADO. INOCORRÊNCIA. EXCESSO DE VIAGENS CANCELADAS. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL POR PARTE DO AUTOR. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA EM VIRTUDE DE ATUAÇÃO RECURSAL. APELO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. [...]. Relator: Des. Antonio Rolin, 31 de maio de 2023. Disponível: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12470733&cdForo=0>. Acesso em: 24 out. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo (29. Câmara de direito Privado). **Apelação Cível nº 10287662920228260405**. MOTORISTA DESCREDENCIADO DA PLATAFORMA UBER. DEMONSTRADO O ELEVADO NÚMERO DE CORRIDAS CANCELADAS. [...]. Relator: Des. Silva Rocha, 31 de maio de 2023. Disponível:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=16811658&cdForo=0>. Acesso em: 24 out. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Tribunal de Justiça de São Paulo (35. Câmara de direito Privado). **Apelação Cível nº 0841147920198260100**. UBER. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MOTORISTA AUTÔNOME. RELAÇÃO DE CONSUMO NÃO VERIFICADA. [...]. Relator: Des. Moraes Pucci, 13 de março de 2020. Disponível em:

<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13405110&cdForo=0>. Acesso em: 06 out. 2023.

SILVA, R. A.; DE PAIVA, M. S.; DINIZ, G. S. Desafios jurídico-regulatórios e economia compartilhada: elementos para uma reflexão crítica. **Scientia Iuris**, v. 21, n. 2, p. 98, 31 jul. 2017.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; LEMOS, Ronaldo. Aspectos jurídicos da economia do compartilhamento: função social e tutela da confiança. **Revista de Direito da Cidade**, v. 8, n. 4. 2016, p. 1.757-1.777.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense; Método, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

TELÉSFORO, Rachel Lopes. **Uber**: inovação disruptiva e ciclos de intervenção regulatória. 2016. 109 f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/18082>. Acesso em: 23 set. 2023.

THEODORO Júnior, Humberto. **Direitos do consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

UBER. Como funciona: taxa de aceitação e cancelamento. **Uber blog**. São Paulo, 11 jul. 2022. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/como-funciona-taxa-aceitacao-cancelamento>. Acesso em: 19 ago. 2023.

UBER. Fatos e dados sobre a Uber. **Uber newsroom**. São Paulo, 1 ago. 2023. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-br/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber>. Acesso em: 14 ago. 2023.

UBER. Requisitos para dirigir com a Uber no Brasil. **Uber**. São Paulo, [2021?]. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/requirements/?city=joao-pessoa>. Acesso em: 17 ago. 2023.

UBER. Termos gerais de uso. **Uber**. São Paulo, 21 mar. 2023b. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>. Acesso em: 21 set. 2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: obrigações e responsabilidade civil. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

99 TECNOLOGIA LTDA. Termos de uso passageiro. **99**. São Paulo, 10 ago. 2023. Disponível em: <https://99app.com/legal/termos/passageiro/>. Acesso em: 22 set. 2023.

99 TECNOLOGIA LTDA. Veja as soluções para ter um carro e requisitos para ser motorista de aplicativo. **99**. São Paulo, 20 jul. 2022. Disponível em: <https://99app.com/blog/motorista/veja-as-solucoes-para-ter-um-carro-e-requisitos-para-ser-motorista-de-aplicativo>. Acesso em: 17 ago. 2023.