



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

MARCO AURELIO FERREIRA TAVARES NETO

**ABUSIVIDADE DA COBRANÇA DIFERENCIADA DE SERVIÇOS DE APLICATIVO
DE MOBILIDADE URBANA VINCULADA À CELERIDADE DO EMBARQUE DO
PASSAGEIRO**

JOÃO PESSOA

2024

MARCO AURELIO FERREIRA TAVARES NETO

**ABUSIVIDADE DA COBRANÇA DIFERENCIADA DE SERVIÇOS DE APLICATIVO
DE MOBILIDADE URBANA VINCULADA À CELERIDADE DO EMBARQUE DO
PASSAGEIRO**

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: Me. Adaumirton Dias
Lourenço

JOÃO PESSOA

2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

T231a Tavares Neto, Marco Aurelio Ferreira.

Abusividade da cobrança diferenciada de serviços de aplicativo de mobilidade urbana vinculada à celeridade do embarque do passageiro / Marco Aurelio Ferreira Tavares Neto. - João Pessoa, 2024.
67 f.

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

1. Aplicativos de transporte. 2. Embarque prioritário. 3. Cobrança diferenciada. 4. Práticas comerciais abusivas. I. Lourenço, Adaumirton Dias. II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 347.451.031/.032

MARCO AURELIO FERREIRA TAVARES NETO

**ABUSIVIDADE DA COBRANÇA DIFERENCIADA DE SERVIÇOS DE APLICATIVO
DE MOBILIDADE URBANA VINCULADA À CELERIDADE DO EMBARQUE DO
PASSAGEIRO**

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.

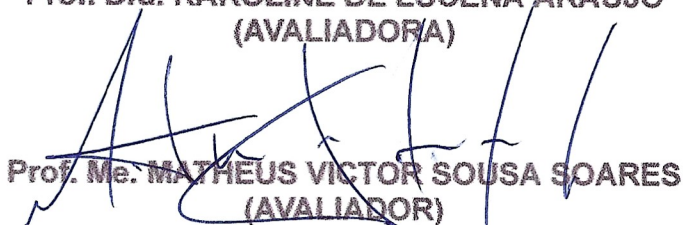
Orientadora: Me. Adaumirton Dias
Lourenço

DATA DA APROVAÇÃO: 21 DE OUTUBRO DE 2024

BANCA EXAMINADORA:


Prof. Me. ADAUMIRTON DIAS LOURENÇO
(ORIENTADOR)


Prof. Dra. KAROLINE DE LUCENA ARAÚJO
(AVALIADORA)


Prof. Me. MATHEUS VICTOR SOUSA SOARES
(AVALIADOR)

AGRADECIMENTOS

Venho agradecer a todos que contribuíram comigo na caminhada de elaboração da presente monografia. Entre elas, agradeço de forma especial ao meu orientador por toda a paciência e atenção que me dedicou. Ainda, agradeço todo o apoio que recebi da minha família durante esses anos de curso.

O início do conhecimento é a descoberta de
qualquer coisa que não entendemos.

Frank Herbert

RESUMO

Os aplicativos de transporte privado individual de passageiros surgem como soluções inovadoras para as demandas da população, facilitando a movimentação nas cidades. Entre os serviços ofertados por essas empresas, a cobrança de valores diferenciados para embarque prioritário traz dúvidas sobre sua legalidade e possíveis abusos. Assim, este trabalho possui como objetivo analisar se essa prática deve ser considerada abusiva à luz do ordenamento jurídico consumerista brasileiro. Então, busca responder se a cobrança diferenciada para o embarque mais rápido de passageiro usuário de aplicativo de mobilidade urbana caracteriza prática comercial abusiva? Para isso, a metodologia utilizada envolve a pesquisa bibliográfica e documental, que contou com a leitura e compilação da doutrina, artigos científicos, notícias, legislação e jurisprudência pertinentes ao tema. Dessa forma, é possível atingir o objetivo de analisar, através das normas de proteção ao consumidor, a abusividade da cobrança de preço diferenciado para a celeridade do embarque dos usuário de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros. A conclusão aponta que essa cobrança desrespeita princípios e direitos fundamentais, especialmente o direito de igualdade nas contratações e a liberdade de escolha. Então, os resultados mostram que a cobrança diferenciada para embarque prioritário se configura como uma prática abusiva, infringindo direitos dos consumidores. Essa prática não apenas fere a ordem de atendimento, mas também provoca desequilíbrio na relação de consumo, levando a uma violação dos direitos garantidos pelo CDC. O estudo contribui para a reflexão sobre a proteção dos consumidores e o combate a práticas comerciais prejudiciais, evidenciando o dano que os usuários enfrentam ao serem vítimas dessas condutas.

Palavras-chave: aplicativos de transporte; embarque prioritário; cobrança diferenciada; práticas comerciais abusivas.

ABSTRACT

Private transportation apps emerge as innovative solutions to the demands of the population, facilitating movement in cities. Among the services offered by these companies, the differentiated pricing for priority boarding raises questions about its legality and potential abuses. Thus, this work aims to analyze whether this practice should be considered abusive in light of Brazilian consumer law. It seeks to answer whether the differentiated charge for faster boarding of a passenger using an urban mobility app constitutes abusive commercial practice? To achieve this, the methodology involves bibliographic and documentary research, which included reading and compiling doctrines, scientific articles, news, legislation, and relevant jurisprudence on the topic. In this way, it is possible to achieve the objective of analyzing, through consumer protection laws, the abusiveness of the differentiated price charge for the expedited boarding of users of private individual passenger transport apps. The conclusion points out that this charge disrespects fundamental principles and rights, especially the right to equality in contracts and the freedom of choice. The results show that the differentiated charge for priority boarding is an abusive practice, infringing on consumers' rights. This practice not only undermines the order of service but also creates an imbalance in the consumer relationship, leading to a violation of rights guaranteed by the Consumer Protection Code (CDC). The study contributes to the reflection on consumer protection and the fight against harmful commercial practices, highlighting the harm that users face when they fall victim to these behaviors.

Key-words: transportation apps; priority boarding; differentiated pricing; abusive commercial practices.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 SERVIÇOS DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA NO BRASIL	10
2.1 SURGIMENTO E RELEVÂNCIA DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA	10
2.2 PRINCIPAIS APLICATIVOS E OS SEUS TERMOS DE USO	13
2.3 DISCIPLINAMENTO JURÍDICO E SUBMISSÃO ÀS NORMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	19
3 NÚCLEO DA TUTELA CONSUMERISTA	28
3.1 DIREITO-GARANTIA FUNDAMENTAL À DEFESA DO CONSUMIDOR	28
3.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA DEFESA DO CONSUMIDOR	32
3.3 DIREITOS BÁSICOS ESTABELECIDOS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	38
4 COBRANÇA PELA PRIORIDADE NO EMBARQUE DE PASSAGEIRO DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA: INCOMPATIBILIDADE COM AS NORMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	44
4.1 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA	44
4.2 PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS EXPRESSAMENTE PREVISTAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	48
4.3 A PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA DA COBRANÇA PELA CELERIDADE DO EMBARQUE DE PASSAGEIRO DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA	51
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS	59

1 INTRODUÇÃO

A mobilidade urbana no Brasil tem passado por transformações significativas ao longo dos anos, resultando em alterações no espaço urbano e surgimento de novas demandas da população. Com a evolução tecnológica, surgiram soluções inovadoras para atender a essas exigências, destacando-se os aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros. Esses serviços não apenas facilitam a movimentação das pessoas nas cidades, mas também intensificam a concorrência entre as empresas do setor, levando-as a oferecer produtos mais atraentes.

As estratégias adotadas pelas empresas de aplicativo de transporte de passageiros sob demanda são variadas, desde o conforto dos veículos, preços das corridas, até atendimento exclusivo para determinado grupo de passageiros. Entre as estratégias utilizadas está a cobrança de valores diferenciados para embarque prioritário, uma prática que suscita debates sobre sua legalidade e possíveis abusos. Essa cobrança é particularmente atraente para consumidores que enfrentam a pressão do tempo em suas rotinas diárias. Assim, a presente monografia se propõe a investigar se essa prática deve ser considerada abusiva, à luz do ordenamento jurídico consumerista brasileiro. Busca, pois, responder à seguinte indagação: a cobrança diferenciada para o embarque mais rápido de passageiro usuário de aplicativo de mobilidade urbana caracteriza prática comercial abusiva?

Para isso, a presente monografia utilizará uma abordagem metodológica que combina as pesquisas bibliográfica e documental. Desse modo, o trabalho seguirá uma trajetória de leitura e compilação, abrangendo doutrinas, artigos científicos, notícias, jurisprudências e legislações pertinentes ao tema em análise. Assim, a metodologia possibilitará uma exploração aprofundada e crítica da literatura existente, assegurando uma base sólida para a discussão e as conclusões a serem apresentadas.

A relevância desse trabalho de monografia reside na necessidade de esclarecer se a prioridade de embarque oferecida pelos aplicativos, ao romper a ordem cronológica de solicitações, fere direitos e princípios fundamentais da defesa do consumidor, consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Assim, possui como objetivo analisar, à luz das normas de proteção ao consumidor, a abusividade do estabelecimento de preço diferenciado para a

agilização do embarque de passageiro usuário de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros.

No primeiro momento, é discutida a evolução dos aplicativos de transporte de passageiros no Brasil, apresentando seus principais representantes e os termos de uso que os envolvem. Ainda, é analisado se a relação entre as empresas de aplicativos e os usuários é de consumo, para isso é apresentado os conceitos de consumidor, fornecedor e objetos da relação consumerista.

Na sequência, é estudado o núcleo da tutela consumerista, enfatizando a defesa do consumidor como um direito e garantia fundamental, os princípios que guiam a interpretação e aplicação das normas consumeristas com foco no problema do presente trabalho. Além disso, são abordados os direitos dos consumidores expressamente trazidos no Código de Defesa do Consumidor que são relevantes para essa monografia.

Por fim, é examinada as práticas de consumo abusivas, começando por sua conceituação, passando pelo direito à livre iniciativa e o abuso de direito. Ainda, são apresentadas as práticas abusivas trazidas no Código de Defesa do Consumidor, especificamente as relevantes para analisar a cobrança de valores diferenciados para embarque prioritário de passageiros. Após essas exposições, é analisada se a cobrança pela prioridade no embarque é compatível com as normas consumeristas ou se deve ser caracterizada como uma prática comercial abusiva.

Portanto, a presente monografia é relevante para o campo do Direito, uma vez que busca investigar se as práticas adotadas pelos aplicativos de transporte de passageiros configuram, especificamente a cobrança diferenciada para embarque prioritário, condutas abusivas que lesão aos direitos dos consumidores, com base na doutrina, legislação e na jurisprudência aplicáveis ao caso.

2 SERVIÇOS DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA NO BRASIL

Neste capítulo será abordado o surgimento dos serviços de aplicativo de mobilidade urbana e sua relevância na atualidade. Isso porque o presente trabalho se direciona a abordar os aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros, também conhecidos como aplicativos de mobilidade urbana de transporte sob demanda. Além disso, serão apresentados os principais aplicativos que prestam esse serviço no Brasil e as modalidades de serviço que disponibilizam, assim como seus termos de uso. Também serão abordados o entendimento jurídico e a consequente aplicação do Direito Consumerista a essa prestação de serviço.

2.1 SURGIMENTO E RELEVÂNCIA DOS APLICATIVOS DE MOBILIDADE URBANA

Na busca de compreender o surgimento e relevância dos aplicativos de mobilidade urbana, é necessário partir da observação do contexto histórico de seu surgimento, especificamente porque esses aplicativos emergem da convergência entre as necessidades de mobilidade urbana com a disponibilidade tecnológica da época.

Assim, na busca de compreender a mobilidade, deve-se observar o que traz a Lei Federal nº 12.587/2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana do Brasil. Esse diploma normativo, em seu artigo 3º, dispõe que “o Sistema Nacional de Mobilidade Urbana é o conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, de serviços e de infraestruturas que garante os deslocamentos de pessoas e cargas no território do Município”. Além disso, nas palavras de Rodrigues (2016), a mobilidade urbana é entendida como uma somatória de capacidade e facilidade de deslocamento de pessoas e objetos nos espaços urbanos.

Desse modo, é possível observar que a mobilidade urbana é um dos fundamentos da sociedade, uma vez que se encontra vinculada ao deslocamento de pessoas e bens no espaço urbano. Logo, ela se depara com as mudanças que ocorrem no espaço urbano, necessitando assim de soluções para os problemas que vão surgindo com o desenvolvimento desse espaço e consequentemente suas novas necessidades.

Dessa maneira, na busca de conhecer a evolução da mobilidade urbana nacional e sua ligação com o surgimento dos aplicativos de mobilidade urbana, é necessário observar quais são as dificuldades que tornaram o Brasil receptivo aos aplicativos de mobilidade urbana. Assim, segundo Ferreira *et al.* (2017), o transporte público no Brasil enfrenta problemas como insuficiência no número de transportes, que acaba gerando problemas secundários como superlotação em horários de maior demanda, sucateamento dos veículos, que afeta a qualidade do serviço prestado, e problemas de falta de segurança para os usuários. Veja-se, pois:

[...] o transporte público brasileiro sempre foi motivo para muitas reclamações ao longo dos anos. As manifestações, muitas vezes, são referentes à falta desse transporte, que acarreta superlotação nos horários de pico, e às condições dos equipamentos utilizados, demonstrando baixa qualidade do serviço prestado e falta de segurança ao passageiro (Ferreira *et al.*, 2017, p. 4).

Assim, conforme exposto, o transporte público brasileiro enfrenta problemas que influenciam a busca por formas alternativas de transporte, que são evidenciados através da pesquisa elaborada pela Confederação Nacional de Transporte sobre a mobilidade da população urbana (CTN, 2024), uma vez que os principais motivos trazidos na pesquisa para a substituição do transporte público por meios alternativos são a busca de mais conforto, maior flexibilidade de horários e rotas, o tempo das viagens, os preços das tarifas e a insegurança decorrente da violência.

Desse modo, o Brasil se torna um mercado interessante para os aplicativos de mobilidade urbana, uma vez que as necessidades da população que levam a buscar por transportes alternativos conseguem ser supridas, mesmo que parcialmente, através da oferta de transportes que disponibilizem mais conforto, flexibilidade de horário e rotas, mais segurança e tenham preço acessíveis. Portanto, a opção de transporte que consegue suprir de forma mais eficiente as necessidades da sociedade, acaba por ganhar espaço na área de atuação.

Somado a isso, para entender as condições que possibilitaram o surgimento desses aplicativos de mobilidade urbana, posto a relevância deles para a dinâmica da sociedade, é necessário observar que só foi isso possível em decorrência da evolução tecnológica pós-internet. Dessa maneira, como se pode extrair das palavras de Teixeira e Paraizo (2020, p. 4), “as novas tecnologias de

informação e comunicação digitais vêm transformando as cidades em que vivemos de diversas formas. Dentre as práticas que agora são fortemente mediadas pelas redes digitais, uma das que mais se destaca é a mobilidade”.

Além disso, ainda nas palavras de Teixeira e Paraizo (2020, p. 4), “[...] surgem a cada dia novas ferramentas baseadas na informação para auxiliar na programação e demanda dos deslocamentos na cidade de forma mais eficiente e sustentável”. Ainda, como aborda Mariano e Diaz (2017), o surgimento e disseminação da internet móvel e de aparelhos como os *smartphones* possibilitaram o aparecimento de novos negócios que estariam anteriormente inviáveis, sendo um deles os aplicativos de mobilidade urbana, que, nas palavras de Dias, Ferrer e Menezes (2022), permitem o desenvolvimento de um subsistema para melhoria dos meios de transporte atuais.

Somado a isso, entre os aplicativos de mobilidade urbana, existem os sob demanda, que são o foco do presente trabalho e que, nas palavras de Teixeira e Paraizo (2020, p. 8), são os que “[...] conectam de forma direta, e em tempo real, passageiros e motoristas; as empresas funcionam como plataformas mediadoras, que otimizam a comunicação entre passageiros e prestadores de serviços”.

Esse tipo de aplicativo, conforme estabelece a Lei nº 12.587/2012, com as alterações trazidas pela Lei 13.640/2018, também pode ser denominado de aplicativos “de transporte remunerado privado individual de passageiros”, cujo conceito encontra-se em seu artigo 4º, inciso X. Ele, nos termos da legislação, pode ser conceituado como:

[...] serviço remunerado 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 (Brasil, 2018).

Além disso, como expõe Dias, Ferrer e Menezes (2022), com o suporte das novas tecnologias e as necessidades da sociedade em relação à mobilidade urbana, os aplicativos de mobilidade urbana surgem para dinamizar as possibilidades de transporte urbano, ligando por meios de aplicativos pessoas interessadas em ter acesso a um transporte diferenciado, que possibilite maior concorrência, o que acaba por refletir na qualidade e preço do serviço prestado.

O primeiro aplicativo de mobilidade urbana sob demanda a chegar no Brasil, em 2014, surgindo como uma opção ao serviço de Táxi, foi o Uber, pioneiro no setor, causando grandes impactos na mobilidade urbana nacional, como traz Ferreira *et al.* (2017). Assim, em decorrência do sucesso do Uber, o mercado foi aberto para uma nova demanda que, nas palavras de Teixeira e Paraizo (2020), possibilitaram o surgimento de *startups* que buscam atuar na mesma área, ou seja, para o mercado de motoristas de táxi. Entre as empresas que atuam na área de transporte remunerado privado individual de passageiros no Brasil estão o Uber, 99, Wappa, InDriver, BlaBlaCar e Lady Driver (Techtudo, 2023).

Desse modo, pode-se perceber que os aplicativos de mobilidade urbana surgiram como uma resposta às necessidades da sociedade, cujas formas de transporte já existentes disponíveis não conseguiam suprir satisfatoriamente as demandas da sociedade. Além disso, nota-se que o surgimento desse novo setor de serviço só foi possível em decorrência da disponibilidade tecnológica da época, marcada pela ampla utilização de dispositivos móveis com acesso à internet. Ainda, entre os setores que foram atingidos pelo aparecimento dos aplicativos de mobilidade urbana, encontra-se o setor de transporte remunerado privado individual de passageiros, o que foi fundamental para responder e solucionar problemas crônicos da sociedade, uma vez que os meios tradicionais não respondiam à necessidade da população de forma satisfatória.

2.2 PRINCIPAIS APLICATIVOS E OS SEUS TERMOS DE USO

No presente tópico serão abordados alguns dos aplicativos de transporte urbano sob demanda, também conhecidos como aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros, que atuam no Brasil. Além disso, serão analisados quais serviços são ofertados por esses aplicativos voltados para essa área de atuação, assim como seus termos de uso.

Desse modo, através da análise da matéria publicada no Esbrasil (2024), é possível constatar que os aplicativos mais utilizados no Brasil, que não se limitam ao estado do Espírito Santo, são o Uber, 99, InDriver, BlaBlaCar e Lady Driver. Corroborando essa posição está a publicação realizada no blog Infocu (2023), que coloca os aplicativos Uber, 99, InDriver e BlaBlaCar como os mais utilizados no mundo. Ainda, a publicação da Techtudo (2023), que faz parte da Editora Globo,

apresenta alguns aplicativos utilizados no Brasil, sendo eles o Uber, 99, Wappa, InDriver, BlaBlaCar e Lady Driver. Assim, tendo em vista a recorrência que aparecem nas publicações, na presente monografia serão abordados os aplicativos voltados para o transporte urbano sob demanda Uber, 99, InDriver e BlaBlaCar. Somado a eles, também serão abordados os aplicativos Wappa e Lady Driver, pelas características que possuem diferentes dos demais aplicativos mencionados, como será aprofundado, sendo o primeiro voltado para empresas e o segundo para o público feminino. Logo, serão apresentados os serviços ofertados por esses aplicativos na área de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus termos de uso.

O aplicativo de mobilidade sob demanda Uber chegou ao Brasil em 2014, sendo o pioneiro no seu setor (Ferreira *et al.*, 2017). Entre os diversos produtos ofertados pela Uber, o que se encontra em foco no presente trabalho é o transporte remunerado privado individual de passageiros. Desse modo, a empresa oferta através de seu aplicativo as seguintes modalidades desse serviço: UberX, Uber Comfort, UberXL, Uber Black e Uber Moto (Uber, 2024). Somado a esses, a Uber passou a ofertar o Uber prioridade (Uber, 2023), serviço disponível apenas nos momentos de alta demanda.

Em relação às modalidades ofertadas pela Uber (Uber, 2024), o UberX é a modalidade de viagem particular mais econômica ofertada pela empresa envolvendo carros, capaz de transportar até 4 passageiros. Já na modalidade UberXL pode ser transportado até 6 passageiros, sendo disponibilizados Vans e SUVs. Em se tratando de transportes mais confortáveis, na modalidade Uber Comfort são disponibilizados carros com mais espaço interno que os disponibilizados no UberX, tendo motoristas melhor avaliados, preferência de conversa e temperatura. Além dessa, a modalidade Uber Black também oferta carros mais confortáveis, sendo marcada pelo fornecimento de carros pretos de luxo, motoristas profissionais e bem avaliados. Ainda é ofertada a modalidade Uber Moto, que possibilita viagens para uma pessoa por um custo mais baixo.

Somada às modalidades expostas, também é ofertada pela Uber a modalidade Uber Prioridade, que merece uma atenção especial em decorrência de suas características e por ser o único aplicativo a ofertá-lo. Essa modalidade (Uber, 2023) disponibiliza acesso aos carros da modalidade UberX, sendo seu diferencial a prioridade que o usuário recebe de embarque em momentos de alta demanda,

prometendo diminuir o tempo de espera para embarque, através do pagamento de um valor maior que o da corrida do UberX para o passageiro pular a fila normal de solicitações de viagem.

Quanto ao termo de uso da Uber (Uber, 2023), estabelece que a utilização do aplicativo necessita de cadastro do usuário, que precisa ser maior de 18 anos ou a partir de 12 anos se for devidamente representado e autorizado. A respeito da conduta e obrigações dos usuários, os termos de uso (Uber, 2023) estabelecem que é proibido a terceiros utilizarem a conta do usuário quando não ocorrer através do meio apropriado disponibilizado pelo aplicativo. Somado a isso, traz que o aplicativo não pode ser utilizado para finalidades ilegítimas ou que causem danos aos outros e os usuários devem fornecer documento pessoal de identificação sempre que solicitado pelos motoristas.

Sobre o pagamento, os termos de uso (Uber, 2023) estabelece que o preço pago inclui todos os tributos exigidos por lei (taxas, tarifas e impostos) e não é reembolsável, exceto se a Uber entender de forma diferente em relação ao caso, sendo devido após o serviço prestado. No tocante às garantias e responsabilidade, é apresentado (Uber, 2023) que a empresa não dá nenhuma garantia sobre os seus serviços e nem se responsabiliza por eventuais danos que venham a ocorrer, mas faz ressalva quanto a garantias e responsabilidades determinadas por lei.

Em relação ao aplicativo de mobilidade urbana sob demanda 99, um dos concorrentes do aplicativo Uber, oferece, entre os seus serviços, as seguintes modalidades de transporte sob demanda: 99 Pop, 99 Plus, 99 Negocia, 99 Táxi e 99 Moto (99, 2024).

No tocante às tais modalidades (99, 2024), a 99 Pop é o serviço de transporte sob demanda básico oferecido pelo aplicativo, também é o serviço mais barato de transporte por carros disponibilizado. Além dele, tem a modalidade 99 Plus, que oferece veículos mais confortáveis, mais modernos e espaçosos, assim como motoristas melhor avaliados, podendo ter até veículos elétricos. Em relação à modalidade 99 Negocia, os passageiros negociam com motoristas os valores das corridas, começando a negociação com uma oferta do passageiro, que pode ou não ser aceita pelo motorista, assim como ofertada uma contraproposta. Somada a essas, tem a modalidade 99 Táxi, onde o motorista apresentado pelo aplicativo é um taxista. Ainda tem o 99 Moto, que disponibiliza transporte para um único passageiro por um custo mais acessível do que teria ao solicitar um carro.

A respeito dos termos de uso do aplicativo 99 (99, 2024), estabelecem que a utilização do aplicativo só é possível para usuários cadastrados, devendo ser maior de idade ou possuir autorização dos responsáveis. Somado a isso, estabelecem que o preço do serviço será informado antes de confirmar a solicitação, sendo auferido conforme o tempo e distância do percurso, mas pode incidir ajuste adicional dinâmico em decorrência do aumento da demanda no horário da solicitação.

Além disso, os termos de uso do aplicativo 99 (99, 2024) comunicam que durante a corrida o preço também pode variar se ocorrer alterações durante a viagem, se elas forem decorrentes de ações dos usuários ou caso fortuito e força maior. Sobre o cancelamento de corridas, se ocorrer por parte do usuário e antes do embarque, será cobrado uma tarifa pelo deslocamento do motorista até o destino. Ainda não trazem informações quanto ao reembolso, mas buscam limitar as garantias e responsabilidades que devem ser fornecidas pela empresa de aplicativo através de cláusulas restritivas.

Quanto ao aplicativo Wappa, é voltado para o uso de empresas e, entre os serviços que oferta, estão os de mobilidade (Wappa, 2024). Ainda, completa que o aplicativo fornece as seguintes categorias de serviços (Wappa, 2024): Táxi, que promete fornecer segurança, assim como acesso aos corredores que os carros particulares não podem trafegar, possibilitando um deslocamento mais rápido; Táxi Promo, que possibilita maior economia ao usuário, mas com o mesmo deslocamento do serviço Táxi; Economy, que é o serviço de carro particular mais econômico que o aplicativo fornece; Premium, que trata do transporte por carro particular mais confortáveis que o oferecido no Economy; Mulher, que busca atingir especificamente o público feminino através de corridas com apenas motoristas mulheres; e a modalidade Acessível, que oferta carros adaptados para usuários de necessidades especiais.

Em relação aos termos de uso do aplicativo Wappa (Wappa, 2024), inicialmente se pode observar que a empresa tem como mercado alvo as viagens corporativas. Através deste aplicativo as contratantes conseguem maior controle sobre a gestão e acompanhamento das viagens autorizadas ligadas à suas empresas.

Os usuários deste aplicativo (Wappa, 2024) são os que se encontram cadastrados pela empresa contratante, sendo a mesma responsável pelo

pagamento dos serviços utilizados pelos usuários que cadastrou e autorizou o uso do aplicativo Wappa. O referido termo não aborda a questão de reembolso, mas traz algumas garantias, como controlar o acesso ao aplicativo e não passar dados dos usuários a terceiros.

Quanto ao aplicativo InDrive (InDrive, 2024), fornece entre seus serviços o de mobilidade urbana de transporte sob demanda. Esse aplicativo, como se pode extrair do site da empresa (InDrive, 2024), atende demandas tanto dentro das cidades como entre cidades. Além disso, possui a característica de existir uma negociação entre o usuário do aplicativo e o motorista, mas existe um preço mínimo pelo serviço. Nele, o usuário realiza um lance pela viagem, que pode ser aceito ou não pelo motorista. Somado a isso, o passageiro tem mais opções ao filtrar os motoristas disponíveis pelas suas necessidades, como a necessidade de cadeirinhas para transporte de bebês.

Quanto aos termos de uso do InDrive (2023), trazem que para conseguir utilizar os serviços é necessário ser maior de 18 anos de idade e possuir capacidade para contratar, não podendo permitir que terceiros utilizem os serviços fornecidos em seu nome, e se dispor a cumprir a legislação do país no que couber. A respeito dos preços e pagamentos (InDrive, 2023), decorrem da solicitação de um serviço e aceitação por parte do motorista que presta o mesmo e é resultado da negociação entre solicitante e prestador, sendo cobrado uma taxa pela intermediação do aplicativo.

Em relação ao aplicativo BlaBlaCar, é possível observar no site da empresa (BlaBlaCar, 2024) que ele possibilita o contato entre o passageiro e o motorista. Nele o passageiro realiza uma busca com as características de sua viagem, como data, ponto de partida e destino. Além disso, tem como permitir o recebimento de notificação caso surja algum motorista oferecendo corridas com as características que o passageiro necessita. O preço da corrida é determinado pelo motorista ao colocar no aplicativo sua disponibilidade para realizar determinada corrida.

Quanto aos termos de uso do BlaBlaCar (BlaBlaCar, 2024), estabelecem que o aplicativo se trata de uma plataforma de compartilhamento de viagens, que só permite o cadastro de usuários maiores de idade, pré-requisito para conseguir adquirir ou oferecer carona. Ainda, traz que, caso seja necessário para dar mais

segurança ao motorista, é permitido ele solicitar a apresentação de documentos pessoais dos usuários na busca de combater possíveis fraudes (BlaBlaCar, 2024).

A respeito da reserva de lugar por parte do parceiro (BlaBlaCar, 2024), ela pode ser efetivada automaticamente após a solicitação, ou após o motorista aceitar manualmente, e ocorre o pagamento da taxa de serviço de carona. No tocante ao preço da viagem (BlaBlaCar, 2024), é definido pelo condutor, que ao cadastrar sua disponibilidade tem acesso a uma sugestão de preço da plataforma, podendo alterar para mais ou menos, mas dentro de certos limites que a plataforma permite, sendo o pagamento reembolsado em caso de não ocorrência da viagem por culpa do condutor. Além disso, os termos de uso (BlaBlaCar, 2024) determinam que os passageiros devem utilizar o serviço para meios lícitos, não causar danos aos motoristas e terceiros, ter comportamento adequado durante a viagem e quando solicitar viagem para um terceiro, a responsabilização pelas ações do mesmo.

Sobre o aplicativo Lady Driver (2024), é um serviço de transporte de passageiros sob demanda voltado para o público feminino, onde os motoristas e usuários são mulheres, podendo ainda ser atendidos como passageiros os integrantes da família da mulher, como crianças, pais e avós. Além disso, entre os serviços que oferta estão: Lady - Mulheres, que atende usuárias mulheres através de corridas agendadas ou chamando as motoristas próximas; Lady Kiddos, que está voltado para o transporte de crianças e adolescentes entre 8 e 16 anos por profissionais treinadas e qualificadas; e o Lady Care, que permite o agendamento de viagens para os parentes da usuária, como os avós, pais e familiares (Lady Driver, 2024).

Os termos de uso do aplicativo Lady Drive (2022) determinam que para conseguir utilizar o aplicativo é necessário o usuário se encontrar cadastrado, ser maior de idade e plenamente capaz ou, em casos de incapazes, que estejam devidamente acompanhados por um responsável. Somado a isso, também abordam as condutas e obrigações dos passageiros, a saber: não utilização do cadastro do usuário por terceiro ou, em caso de menores, que eles estejam acompanhados por responsável; impossibilidade de impropriedade do cadastro para outro; utilização do aplicativo para finalidades legítimas e que não causem dano aos motoristas e terceiros; e apresentação de documentos que comprovem sua identidade quando solicitado.

Sobre os pagamentos pelo serviço, os termos de uso (Lady Drive, 2022) se limitam a trazer que será composto também por impostos, taxas e tarifas exigidos por lei que serão informados, e não reembolsáveis, exceto se a empresa considerar devido em decorrência da situação diferenciada e justificada, mas a solicitação pode ser cancelada antes da chegada do motorista ao ponto de embarque, podendo ser cobrada taxa de cancelamento. Em relação às garantias oferecidas pelo aplicativo, os termos de uso (Lady Drive, 2022) abordam que a empresa de aplicativo recusa oferta de qualquer garantia, seja expressa, implícita ou legal, ainda também recusa qualquer responsabilidade por eventuais danos que possam ocorrer.

Desse modo, nota-se algumas características em comum entre esses aplicativos. A mais marcante é o controle exercido pelas empresas de aplicativo das informações e contato entre usuário e motorista. As empresas controlam as informações tanto dos usuários como dos motoristas através dos cadastros realizados em seus aplicativos. Além disso, são elas quem realiza a aproximação entre quem busca o serviço e quem se disponibiliza a realizar a corrida por meio dos filtros de busca e possuem controle sobre o preço da corrida, variando o nível de controle dependendo do aplicativo.

2.3 DISCIPLINAMENTO JURÍDICO E SUBMISSÃO ÀS NORMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Tendo em vista a relevância e o impacto social do serviço prestado pelos aplicativos de mobilidade urbana de transporte sob demanda para a mobilidade urbana nacional do Brasil, é importante observar se a relação entre os usuários e a empresa de aplicativo é disciplinada juridicamente. Ainda, é necessário analisar se essa relação se encontra subordinada às normas de proteção ao consumidor.

Desse modo, inicialmente é imprescindível conceituar o que é uma relação jurídica. Assim, nas palavras de Queiroz (2022, p. 501), “[...] relação jurídica é termo utilizado para designar a ligação entre as pessoas sob um vínculo jurídico, produzindo direitos e deveres para as partes”. Logo, a relação entre os usuários do aplicativo com a empresa de aplicativo é uma relação jurídica, uma vez que a oferta e a utilização de serviços produzem direitos e deveres para os envolvidos na relação, assim como para quem atua como intermediário.

Dessa maneira, ainda nas palavras de Queiroz (2022, p. 501), tendo em vista ser uma relação jurídica, é necessário observar se é ou não uma relação jurídica de consumo, uma vez que “[...] em se tratando da relação jurídica de consumo, essa será tutelada de forma especial pelo Direito”. Diante disso, nas palavras de Tartuce (2024), a relação jurídica consiste no vínculo entre pessoas em razão do qual uma pode pretender um bem a que outra é obrigada, sendo na relação de consumo de um lado o fornecedor de serviços ou produtos e o consumidor do outro.

Logo, é fundamental conceituar o que é consumidor e sequencialmente o que é fornecedor. O conceito de consumidor pode ser encontrado na Lei nº 8.078/1990, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Segundo a referida norma, em seu artigo 2º, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Somado a isso, como aborda Tartuce (2024), é importante observar que o consumidor é aquele que ocupa a posição de destinatário final do produto ou serviço, ou seja, que não adquire o produto como insumo de sua atividade de trabalho. Tartuce (2024, p. 83) ainda aponta como o “principal qualificador da condição de consumidor é que deve ele ser destinatário final do produto ou serviço”.

Além disso, Tartuce (2024) apresenta algumas teorias relacionadas à qualificação de consumidor, que estão vinculadas à questão destinatário final do produto ou serviço, são elas: a Teoria finalista, a Teoria Maximalista e a Teoria finalista aprofundada, também conhecida como finalista mitigada.

Em relação à teoria finalista, Marques (2021) defende que o destinatário final é quem se encontra como destinatário fático e econômico do produto ou serviço. Assim, segundo esse entendimento, para ser consumidor é necessário, além de tirar o produto do mercado, não adquirir para uso profissional, nem para revenda. Tal linha de pensamento também é trazida por Miragem (2024, p. 142), que considera consumidor como aquele que “[...] adquire ou utiliza produto ou serviço de modo que exaure sua função econômica, da mesma forma como, ao fazê-lo, determina que seja retirado do mercado de consumo”.

Quanto à teoria maximalista, segundo Miragem (2024, p. 147), estabelece como consumidor aquele que é “[...] o destinatário fático do produto ou serviço, ainda que não o seja necessariamente seu destinatário econômico”. Além disso, como expõe Marques (2021), essa teoria coloca como destinatário fático a pessoa

que tira o produto do mercado e o consome, não importando se existe ou não fim lucrativo ao adquirir o produto ou serviço. Logo, comparada à teoria finalista, possui um alcance maior de quem é considerado consumidor, posto que retira a variante destinatário econômico da equação.

Já sobre a teoria finalista aprofundada, Miragem (2024) entende que ela deve ser visualizada a partir de dois critérios, sendo o primeiro a extensão do consumidor por equiparação e o reconhecimento da vulnerabilidade de quem almeja ser considerado consumidor equiparado. Essa teoria, segundo Marques (2021), condiciona a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à constatação da vulnerabilidade, que pode ser a vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional. Além disso, Tartuce (2024) traz que a referida teoria é uma mescla entre as teorias finalista e maximalista, que possui a vulnerabilidade como elemento pressuposto da relação jurídica de consumo, uma vez que considera aplicável às normas consumeristas independente do indivíduo ser ou não o destinatária final do produto ou serviço, ou seja, a aplicação da norma é decorrente da vulnerabilidade do possível consumidor no caso específico.

A vulnerabilidade técnica, segundo Miragem (2024, p. 151) ocorre quando existe “[...] a falta de conhecimentos técnicos específicos sobre o objeto (produto ou serviço) da relação de consumo, da qual o consumidor é parte”. Somado a isso, como expôs Marques (2021), essa vulnerabilidade é presumida para o consumidor não profissional, mas o profissional também pode ser considerado excepcionalmente como vulnerável tecnicamente, quando for destinatário final fático.

Em relação à vulnerabilidade jurídica, Miragem (2024, p. 151) define como a “[...] falta de conhecimento, pelo consumidor, acerca dos seus direitos e das repercussões da relação jurídica estabelecida”. Além disso, Marques (2021) acrescenta à vulnerabilidade jurídica os conhecimentos de contabilidade e economia. Ainda, Marques (2021) coloca que essa vulnerabilidade é presumida para os consumidores não profissionais e pessoas físicas, não sendo aplicada aos profissionais e às pessoas jurídicas, cuja presunção é de possuir o mínimo desses conhecimentos.

Sobre a vulnerabilidade fática, Miragem (2024, p. 151) estabelece como “[...] espécie residual, abrange uma série de circunstâncias em que, por falta de condições econômicas, físicas ou psicológicas do consumidor, este se coloca em posição de debilidade relativamente ao fornecedor”. Logo, como abordou Marques

(2021), decorre da imposição da vontade do fornecedor sobre o consumidor através de sua superioridade frente às pessoas com quem contrata, que pode decorrer de seu poder econômico, fático ou da essencialidade do produto ou serviço que fornece.

Para finalizar as vulnerabilidades, é necessário abordar a vulnerabilidade informacional. Para Marques (2021), trata-se de uma vulnerabilidade básica do consumidor, posto que uma das características do consumidor é sua fragilidade informacional, que atualmente acaba gerando um maior desequilíbrio entre consumidor e fornecedor, uma vez que o último é o verdadeiro detentor da informação. Ainda, complementa seu entendimento afirmando que atualmente a falta de informação não é o único problema, posto que seu excesso, principalmente quando manipulada e controlada, e algumas vezes desnecessárias, também colocam o consumidor em situação vulnerável.

Desse modo, após a apresentação das teorias relacionadas à qualificação de consumidor, é importante frisar que a jurisprudência brasileira, como é possível observar na apresentação de Tartuce (2024) e nos entendimentos do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, TJRJ, 2016) e do Tribunal de Justiça do Ceará (Ceará, TJCE, 2020), compreende que a teoria finalista é a escolhida para interpretar a legislação consumerista, uma vez que enxerga o consumidor como o destinatário fático e econômico dos produtos ou serviços disponibilizados pelos fornecedores. Além disso, os dois julgados acima e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Brasil, STJ, 2020) consideram que as normas consumeristas também podem ser interpretadas através da teoria finalista mitigada, quando estiver presente uma situação de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica, como nos casos da pessoa jurídica que se encontra vulnerável em relação ao fornecedor.

Além das teorias já mencionadas, também merece atenção a questão do consumidor equiparado. Para Miragem (2024), o Código de Defesa do Consumidor trouxe três definições de considerados consumidores equiparados: a coletividade, as vítimas de acidente de consumo e os expostos às práticas comerciais. Sendo comum entre eles a desnecessidade de um ato de consumo. Veja-se, pois:

Em todos eles, o que se percebe é a desnecessidade da existência de um ato de consumo (aquisição ou utilização direta), bastando, para incidência da norma, que esteja o sujeito exposto às situações previstas no Código, seja na condição de integrante de uma coletividade de pessoas (artigo 2º, parágrafo único), como vítima de um acidente de consumo (artigo 17), seja

como destinatário de práticas comerciais, e de formação e execução do contrato (artigo 29) (Miragem, 2024, p. 135).

Em relação à coletividade como consumidor equiparado, se encontra prevista no artigo 2º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe: “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Essa equiparação, como expõe Miragem (2024, p. 135), busca “[...] fazer abranger pelas normas do CDC não apenas os consumidores atuais, participantes reais de relações de consumo, como também a consideração da universalidade [...]”, ou seja, possui o objetivo de aplicar as normas consumeristas não apenas aos que se encontram consumindo, mas também aqueles que foram expostos às práticas de fornecedores no mercado de consumo.

Sobre a situação das vítimas de acidente de consumo como consumidores equiparados, está prevista no artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor. O referido artigo traz que “para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. Para compreender o referido artigo, é necessário observar o que significa Seção. Nas palavras de Miragem (2024, p. 136), “a seção em questão é a que regula a responsabilidade dos fornecedores por fato do produto ou do serviço, qual seja, a responsabilidade por danos à saúde, à integridade ou ao patrimônio do consumidor (acidentes de consumo)”. Logo, são equiparados a consumidor todos os terceiros que foram lesados em decorrência de uma relação de consumo.

A respeito dos consumidores equiparados por exposição às práticas comerciais, são aqueles apresentados pelo Código de Defesa do consumidor, especificamente no artigo 29, como as pessoas “[...] determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”, ou seja, são os submetidos às práticas comerciais previstas como práticas de consumo. Assim, no tocante aos artigos que a norma mencionada se refere, são os que tratam das práticas realizadas pelos fornecedores e a proteção contratual do consumidor, seja ela pré-contratual, execução ou pós-contratual, desde que estejam relacionadas com a relação de consumo (Miragem, 2024). Além disso, nas palavras de Miragem (2024), trata de equiparar ao consumidor as pessoas que estiverem em posição de vulnerabilidade, uma vez que esteja justificada a necessidade de barrar conduta ou resultado considerado abusivo ou contrário às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Após a exposição sobre o consumidor, é necessário abordar o conceito de fornecedor. Para Miragem (2024), o fornecedor é quem oferece produtos e serviços no mercado de consumo. Entretanto, essa definição é uma sintetização da essência do que é fornecer, posto que o conceito presente no artigo 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor busca abarcar o maior número de possibilidades, tanto sobre quem é fornecedor como as atividades desenvolvidas, uma vez que dispõe:

Fornecedor 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

Dessa maneira, após delimitado o que é consumidor e fornecedor, é necessário definir os objetos da relação de consumo. Eles, segundo Miragem (2024), são o produto ou serviço. Posta essa constatação, observa-se que o Código de Defesa do Consumidor traz a definição de produto e serviço em seu artigo 3º, parágrafos 1º e 2º.

Assim, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor, especificamente em seu artigo 3º, §1º, produto é “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. Somado a isso, nas palavras de Marques (2016), o fornecimento de produtos possui como caracterizador o desenvolvimento de atividades tipicamente profissionais. Essas atividades, como expôs Marques (2016), exigem certa capacidade técnica, que levam a excluir a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos firmados entre consumidores não profissionais.

Em relação ao serviço, o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 3º, §2º, o conceitua como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Desse modo, em análise do fornecimento de serviços, Marques (2016) conclui que o Código de Defesa do Consumidor não traz a necessidade do fornecedor ser um profissional, mas apenas que a atividade seja habitual e reiterada. Ainda, aborda que o fornecimento se encontra caracterizado independentemente de quem possui a propriedade dos bens utilizados na prestação dos serviços.

Somado a isso, é importante considerar que a Lei nº 12.587/2012, especificamente em seu artigo 4º, inciso X, coloca o transporte remunerado privado individual de passageiros como serviço, uma vez que o conceitua como:

[...] serviço remunerado 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.

Desse modo, com base nos conceitos de transporte remunerado privado individual de passageiros, consumidor, fornecedor e de serviços que foram apresentados na presente monografia, é possível observar se a relação entre os usuários de aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e as empresas que gerem os mesmos se trata de uma relação de consumo. Uma vez que, permite identificar os elementos subjetivos e objeto de uma relação de consumo.

Portanto, o fornecimento de serviço ocorre quando existe uma atividade exercida de forma habitual e reiterada, independente da propriedade dos bens utilizados para realizá-la. Somado a isso, o consumidor é o destinatário fático e econômico do serviço fornecido, que se encontra em vulnerabilidade na relação consumerista.

Dessa maneira, na relação entre aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e os seus usuários, é possível constatar que o usuário é o consumidor, uma vez que é o destinatário final e econômico do serviço fornecido pela empresa de aplicativo, que o oferta de forma habitual e reiterada.

Além disso, embora tenha sido observada a doutrina e legislação sobre quando se deve aplicar o Código de Defesa do Consumidor nas relações jurídicas, é indispensável observar o entendimento jurisprudencial brasileiro sobre a aplicação ou não do Direito do Consumidor ao transporte remunerado privado individual de passageiros.

Desse modo, através da observação da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Brasil, STJ, 2023), é possível constatar que a relação entre aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários é vista pelo judiciário brasileiro como uma relação de consumo. Tal entendimento decorre da verificação dos elementos que compõem essa relação,

uma vez que se encontra presente o fornecedor, o consumidor e o objeto. O fornecedor é a empresa que lucra com o serviço de transporte prestado, o usuário é o consumidor que adquire o serviço e o objeto é o serviço de transporte disponibilizado. Posicionamento semelhante de outros julgados do Superior Tribunal de Justiça, veja-se, pois:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ART. 489 DO CPC/2015. SUFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE URBANO DE PASSAGEIRO POR APLICATIVO. TÉRMINO DA CORRIDA ANTES DA FINALIZAÇÃO DO TRAJETO CONTRATADO. DISCUSSÃO ENTRE MOTORISTA E PASSAGEIRA ACERCA DA ESCOLHA DA ROTA. DANOS MORAIS. REVISÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO. IMPOSSIBILIDADE. MATÉRIA QUE DEMANDA O REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. AGRAVO CONHECIDO PARA CONHECER PARCIALMENTE DO RECURSO ESPECIAL E, NESSA EXTENSÃO, NEGAR-LHE PROVIMENTO (Brasil, STJ, 2024).

Somado a isso, esse entendimento se encontra presente no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, TJRJ, 2022), que considera as empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros como fornecedores, nos termos do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a empresa intermedia o contato entre passageiro e motorista mediante uma remuneração. Logo, concluiu se tratar de uma relação de consumo, regulada, portanto, pelo Direito do Consumidor. Observe a jurisprudência:

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. [...] (Rio de Janeiro, TJRJ, 2022).

Esse entendimento não é diferente do estabelecido pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo (São Paulo, TJSP, 2023), que considera a empresa de aplicativo de transporte sob demanda como serviço de intermediação de

transporte, uma vez que é a responsável por aproximar o passageiro do motorista através de seu aplicativo.

Aliado a esse entendimento, se encontra o posicionamento do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (Espírito Santo, TJES, 2019), que identifica na relação jurídica entre empresa de transporte por aplicativo e usuário um fornecedor e um consumidor, assim como um serviço prestado, considerando aplicável nessa relação as normas consumeristas.

Dessa maneira, através da análise da doutrina e da jurisprudência dos Tribunais de Justiça do Brasil, foi possível constatar que a relação entre empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e os usuários dos aplicativos é uma relação consumerista. Logo, por se tratar de uma relação de consumo, é regida pelas normas consumeristas brasileiras.

Portanto, constatada a submissão da relação entre empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e os usuários dos aplicativos às normas consumeristas, é fundamental observar os direitos e garantias fundamentais aplicados à defesa do consumidor, assim como os princípios norteadores dessa relação e os direitos dos consumidores participantes da mesma.

Dessa forma, no próximo capítulo, serão abordados de maneira aprofundada a defesa do consumidor como um direito-garantia fundamental, os princípios que norteiam a defesa do consumidor, especificamente os relacionados à proteção contra práticas abusivas na relação de consumo e os direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor, com foco nos diretamente implicados no objeto deste trabalho monográfico.

3 NÚCLEO DA TUTELA CONSUMERISTA

No capítulo anterior, foi abordado o surgimento dos serviços de aplicativo de mobilidade urbana e sua relevância na atualidade, especificamente os aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros. Ainda foram apresentados alguns dos aplicativos que prestam esse serviço no Brasil, suas modalidades de serviço disponibilizadas e seus termos de uso. Na finalização do capítulo, foi analisado se a relação entre as empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários é uma relação de consumo, com a consequente aplicação do Direito do Consumidor sobre a relação.

Neste capítulo, após o anteriormente constatado, será abordada a defesa do consumidor como um direito-garantia fundamental do ordenamento jurídico brasileiro previsto na Constituição Brasileira de 1988. Além disso, serão apresentados os princípios que norteiam a defesa do consumidor, especificamente os relacionados à proteção contra práticas abusivas na relação de consumo. Ainda serão trazidos os direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor, com foco nos diretamente implicados no objeto deste trabalho monográfico.

3.1 DIREITO-GARANTIA FUNDAMENTAL À DEFESA DO CONSUMIDOR

Inicialmente, para compreender a defesa do consumidor como um direito-garantia fundamental, é necessário definir o que é direito-garantia fundamental e como o ordenamento jurídico brasileiro absorveu esse entendimento.

Desse modo, é preciso discorrer sobre os direitos fundamentais. Eles, conforme trazem Silva, Moreira Junior e Baldissera (2020), são os direitos humanos reconhecidos e positivados na Constituição Nacional, que no caso brasileiro é a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Entendimento seguido por Melo e Namorato (2019, p. 215), posto que em suas palavras “os direitos fundamentais são direitos que, por seu conteúdo e importância, foram levados ao texto constitucional com o objetivo de maior proteção e efetividade”.

Somado a isso, é importante observar que para alguns doutrinadores, como Moraes (2023), direitos fundamentais e garantias fundamentais possuem conceitos distintos. Os direitos fundamentais são disposições meramente

declaratórias, que tratam de tornar existentes legalmente esses direitos. Já as garantias fundamentais são disposições assecuratórias, que buscam o cumprimento desses direitos reconhecidos como fundamentais. Como se pode extrair de seu texto:

A distinção entre direitos e garantias fundamentais, no direito brasileiro, remonta a Rui Barbosa, ao separar as disposições meramente declaratórias, que são as que imprimem existência legal aos direitos reconhecidos, e as disposições assecuratórias, que são as que, em defesa dos direitos, limitam o poder. Aquelas instituem os direitos; estas, as garantias; ocorrendo não raro juntar-se, na mesma disposição constitucional, ou legal, a fixação da garantia com a declaração do direito (Moraes, 2023, p. 43).

Logo, Moraes (2023) faz uma divisão entre disposições declaratórias e as acessórias. A primeira institui o direito e a segunda trata de defender esse direito. Sendo esse entendimento semelhante ao trazido por Motta (2021, p. 224), que estabelece que os “direitos são bens da vida que as normas jurídicas consagram, garantias são os instrumentos previstos em normas jurídicas para assegurar a plena fruição desses bens, dos direitos”. Assim, pode-se observar que mesmo direitos e garantias fundamentais não sendo sinônimos, estão intrinsecamente interligados e são complementares um ao outro.

Entre os direitos que foram consagrados na Constituição Federal do Brasil de 1988 como fundamentais encontram-se os direitos de defesa do consumidor. Tais direitos, segundo Miragem (2024, p. 24), “[...] resta incluído entre os direitos fundamentais da categoria que Alexy denominou direitos de proteção”, que decorrem da existência de uma desigualdade fática, que demanda o estabelecimento de uma igualdade através da proteção do elo mais frágil da relação de consumo na busca de efetivar a proteção da dignidade humana. Observe o exposto por Miragem (2024, p. 24):

Daí por que o direito do consumidor, tutelando uma necessidade humana a partir do reequilíbrio de uma relação de desigualdade, não tem por objetivo o estabelecimento de uma proteção que viole o princípio geral de igualdade jurídica, mas, ao contrário, tendo em vista a amplitude e a vagueza do que seja igualdade, a partir de múltiplos critérios, incide sobre as relações de consumo, estabelecendo uma preferência aos interesses dos consumidores.

Além disso, essa incorporação também ocorre em decorrência da comunidade internacional reconhecer a importância e necessidade de proteger os

consumidores, como é possível observar nas palavras de Silva, Moreira Junior e Baldissera (2020, p. 207):

Na sequência, com o advento da Carta Política, houve a incorporação expressa da defesa dos interesses do consumidor no texto dos arts. 5º, inc. XXXII, 170, inc. V, em consonância aos preceitos insculpidos na mencionada Resolução 39/248 de 1985 da ONU que, como dito, reconheceu a necessidade da proteção do consumidor perante a comunidade internacional.

Ainda, sua previsão como direito fundamental, ao analisar a Carta Magna brasileira, encontra-se no Título II, que trata dos Direitos e Garantias Fundamentais, especificamente no artigo 5º, inciso XXXII, cujo dispositivo traz que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Ou seja, o texto constitucional determina que o Estado Brasileiro deve tomar medidas para garantir a proteção dos consumidores. Sendo essa a posição de Cavalieri Filho (2022, p. 26), ao considerar que a Constituição Brasileira “[...] instituiu a defesa do consumidor como um imperativo constitucional do Estado e um direito fundamental do consumidor”.

Além disso, vale frisar que a Constituição Federal do Brasil de 1988 não se limita a trazer a defesa do consumidor em seu artigo 5º, uma vez que ela pode ser também encontrada no artigo 170, inciso V, que ao abordar os princípios norteadores da ordem econômica, estabelece que a “defesa do consumidor” é essencial para uma existência digna. Sendo assim, sua defesa trata-se da proteção de um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, posto que a dignidade da pessoa humana se encontra prevista no artigo 1º da Carta Magna brasileira como tal. Nesse sentido, segue o entendimento de Melo e Namorato (2019, p. 218):

A defesa e proteção do consumidor é direito fundamental por definição constitucional, corolário dos direitos de igualdade e da dignidade humana, tendo em vista a necessidade de proteger especificamente os consumidores, de modo a garantir tratamento igualitário e digno nas relações com os empresários-fornecedores.

Desse modo, a defesa do consumidor, ao ser prevista como um direito fundamental, também tornou necessário meios de garantir esse direito. Uma vez que, como entende Miragem (2024), a Constituição Brasileira reconheceu a necessidade de estabelecer um sistema normativo que garantisse a proteção ao consumidor, posto que se trata de um direito reconhecido como fundamental. Veja-se, pois:

O constituinte brasileiro, afeito a essa constatação, não apenas garantiu os direitos do consumidor como direito e princípio fundamental mas também determinou ao legislador a realização de um sistema com caráter normativo, que garantisse a proteção estabelecida pela Constituição (Miragem, 2024, p. 13).

Assim, na busca de normatizar a proteção do consumidor, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 48, determinou a criação do Código de Defesa do Consumidor nos seguintes termos: “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”. Esse Código, nas palavras de Cavalieri Filho (2022, p. 27), “[...] é um sistema de regras de direito logicamente unidas, compreendendo todos os princípios cardiais do nosso direito do consumidor, todos os seus conceitos fundamentais e todas as normas e cláusulas gerais para a sua interpretação e aplicação”.

Portanto, surge o Código de Defesa do Consumidor que, em seu artigo 1º, informa estabelecer “[...] normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”. Somado a isso, segundo Tartuce (2024), ele é uma norma principiológica, uma vez que existe a proteção constitucional dos consumidores e por ele poder ser considerado norma de eficácia supralegal, posto que prevalece suas disposições sobre outras normas que estejam contrárias a elas, como as leis especiais setorializadas, que precisam estar harmonizadas com o Código consumerista. Entendimento complementado por Soares (2023), que considera que o caráter principiológico do Código de Defesa do Consumidor é decorrente da sua estrutura normativa aberta e indeterminada, que possibilita sua aplicação às variadas especificidades da realidade prática.

Além disso, é possível observar o elemento ordem pública presente no Código de Defesa do Consumidor, o que permite ao referido código ter aplicação preferencial sobre outras normas, mesmo que não se encontre em patamar hierárquico superior, como se observa das palavras de Miragem (2024, p. 29):

Nessa acepção é que devem ser vislumbradas as características indicadas pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 1º. A determinação da lei como de ordem pública revela um *status* diferenciado à norma que, revestindo-se de *ordem pública* de proteção, em razão da vulnerabilidade reconhecida ao consumidor, embora não a torne hierarquicamente superior às demais, lhe outorga um *caráter preferencial*. De outra parte, ao realizar o conteúdo de um direito fundamental, de matriz constitucional, retira da

esfera de autonomia privada das partes a possibilidade de derrogá-la (norma imperativa).

Ainda, o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de ordem pública de proteção, como traz Miragem (2024), possui caráter de lei cogente. Assim, é capaz de limitar a autonomia das partes e a liberdade de contratar, na busca de efetivar a proteção do consumidor. Veja-se, pois:

A ordem pública indicada ao código, em primeiro, determina o seu caráter de *lei cogente*, o que se pode observar, claramente, na hipótese da nulidade das cláusulas abusivas determinada pelo artigo 51, ou, ainda antes, quando se refere às práticas comerciais abusivas (artigos 39 a 41), o que manifesta a limitação da autonomia das partes e de sua liberdade de contratar, aos estritos limites determinados em lei (Miragem, 2024, p. 30).

Logo, com base no exposto, encontra-se cristalina a posição da proteção do consumidor como direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro. Além disso, nota-se que o Código de Defesa do Consumidor é uma lei que visa garantir a efetividade desse direito de proteção, que, de tão importante, encontra-se prevista no texto da Constituição Brasileira de 1988, que na busca de atingir seu objetivo de proteção é capaz de limitar a autonomia das partes e a liberdade de contratar.

3.2 PRINCÍPIOS NORTEADORES DA DEFESA DO CONSUMIDOR

Inicialmente, é necessário esclarecer que os princípios são uma das espécies de normas jurídicas e, como observa Miragem (2024), possuem alto grau de generalidade e grande relevância na interpretação das normas, assim como em sua compreensão e aplicação. Ainda, frisa que os princípios nem sempre estão explícitos, podendo eles se encontrarem implicitamente na disciplina jurídica. Além disso (Miragem, 2024, p. 95), salienta que “[...] abrange igualmente as diretrizes ou o sentido a serem conferidos para determinada disciplina jurídica”.

Somado a isso, como expressa Tartuce (2024), para entender o Código de Defesa do Consumidor como norma protetiva, os princípios são pontos imprescindíveis de partida. Através deles é possível atingir a compreensão do sistema de proteção do consumidor adotado pelo ordenamento jurídico brasileiro.

Assim, o microssistema do Direito do Consumidor só pode ser compreendido através dos princípios que guiam a interpretação, compreensão e

aplicação das normas consumeristas. Tais princípios, como também expõe Miragem (2024), podem ser encontrados expressos no Código de Defesa do Consumidor, assim como implícitos na lei ou diretrizes de defesa do consumidor.

Desse modo, posto o tema foco deste trabalho, serão apresentados os princípios do Direito do Consumidor relevantes para observar se os direitos dos consumidores estão sendo respeitados na relação de consumo entre aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e os usuários dos mesmos, especificamente na cobrança diferenciada entre os serviços prestados pelo mesmo aplicativo. Assim, serão abordados os seguintes princípios: o princípio do protecionismo do consumidor; o princípio da vulnerabilidade do consumidor; o princípio da boa-fé objetiva; o princípio da informação; o princípio da transparência; o princípio da função social do contrato; o princípio da equivalência negocial; o princípio da coibição e repressão eficientes de abusos; o princípio da harmonia e equilíbrio das relações; o princípio da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, e o princípio da proteção da confiança.

Sobre o princípio do protecionismo do consumidor, segundo Tartuce (2024), se encontra previsto no artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece normas de ordem pública e interesse social. Esse princípio se encontra lastreado na própria Constituição Federal Brasileira de 1988, em seus artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V. Segundo Soares (2023, p. 24):

[...] constitui-se em um dos princípios a ser seguido para o desenvolvimento da atividade econômica, sendo um meio para se atingir o desiderato constitucional em que ela se fundamenta, que é a valorização do trabalho humano e da livre iniciativa, para que possa assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

O princípio do protecionismo, como expôs Tartuce (2024), surgiu na busca da proteção e defesa do consumidor, dada a sua vulnerabilidade nas relações de consumo. Assim, concluiu ser tal princípio a base dos demais princípios consumeristas, já que dele decorrem.

Em relação ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, nas palavras de Miragem (2024), está previsto no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de uma presunção legal absoluta. Tal entendimento é seguido por Nunes (2024, p. 130), que considera o consumidor “[...] a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e

decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico”. Somado a isso, Soares (2023, p. 27) traz que:

Esta vulnerabilidade do consumidor é multifária, decorrendo ora da atuação dos monopólios e oligopólios, ora da carência de informação sobre qualidade, preço, crédito e outros caracteres dos produtos e serviços. Não bastasse tudo isto, o consumidor ainda é cercado por uma publicidade crescente, indutora de necessidades artificiais, não estando, além disto, tão organizado quanto os fornecedores, para defender seus interesses.

Desse modo, a vulnerabilidade do consumidor se encontra sempre presente, mas pode ocorrer por várias formas de manifestações. Assim, conforme expõe Peres Filho (2022), pode ser econômica, técnica, jurídica e fática.

Para Nunes (2024), a vulnerabilidade econômica se encontra presente em decorrência da maioria das relações de consumo ter o consumidor como financeiramente mais frágil. Já em relação a vulnerabilidade técnica, Peres Filho (2022) traz que ela é fruto da incapacidade do consumidor dominar tecnicamente todas as áreas que se comunicam no mercado de bens e serviços, o que deixa o consumidor fragilizado em relação ao fornecedor do produto ou serviço que está adquirindo, uma vez que ele possui o conhecimento sobre a mercadoria que comercializa. Quanto à vulnerabilidade jurídica, Peres Filho (2022, p. 67) a vê como uma “[...] manifestação da vulnerabilidade técnica, pois ela nada mais é do que o desconhecimento ou o conhecimento reduzido sobre direitos e obrigações [...]” por parte do consumidor. Em relação à vulnerabilidade fática, para Miragem (2024, p. 98) “[...] é espécie ampla, que abrange, genericamente, diversas situações concretas de reconhecimento da debilidade do consumidor”, que nas palavras de Peres Filho (2022) ocorre quando o consumidor possui algo que o fragiliza frente ao fornecedor, em uma esfera diferente das demais manifestações de vulnerabilidade do consumidor, mas que também se encontra interligada as mesmas, por exemplo o caso do consumidor que precisa de um medicamento que independe do preço sob risco de morrer se não o usar.

Portanto, nas palavras de Miragem (2024), a vulnerabilidade é princípio que justifica a necessidade da proteção do consumidor, uma vez que estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo, no intuito de fundamentar a existência de normas de proteção e orientar sua aplicação na relação de consumo.

Em relação ao princípio da boa-fé objetiva, segundo Tartuce (2024), sua previsão é encontrada no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Ele, conforme expôs, trata dos deveres anexos ou laterais de conduta, ou seja, deveres inerentes a qualquer negócio, sem que seja necessária previsão no instrumento normativo. Entre esses deveres, estão o dever de cuidado, o dever de respeito, o dever de lealdade, o dever de probidade, o dever de informar, o dever de transparência e o dever de agir honestamente e com razoabilidade.

Esse princípio, segundo Miragem (2024, p. 119), tem como função principal: “[...] (a) fonte autônoma de deveres jurídicos; (b) limite ao exercício de direitos subjetivos; e (c) critério de interpretação e integração dos negócios jurídicos”. Em relação a sua aplicação ao Direito do Consumidor, ele se encontra tipicamente na limitação do exercício de liberdade, que busca proteger o consumidor de práticas abusivas cometidas pelos fornecedores. Veja-se, pois:

Em direito do consumidor, todavia, o efeito típico do princípio da boa-fé em matéria de limitação do exercício de liberdade ou direito subjetivo constitui-se em um preceito de proteção do consumidor, em face da atuação abusiva do fornecedor. A proteção do consumidor em relação ao abuso do direito por parte do fornecedor aparece em diversos momentos como a proibição da publicidade abusiva (artigo 37, § 2º), das práticas abusivas (artigo 39), assim como da cominação de nulidade absoluta às cláusulas contratuais abusivas (Miragem, 2024, p. 121).

Além disso, Miragem (2024, p. 119) traz que a boa-fé “[...] deve ser observada mesmo antes da formalização de determinada relação e, do mesmo modo, estende-se para além do momento de sua extinção formal”.

Em relação ao princípio da transparência, pode ser encontrado no *caput* do artigo 4º do Código de Defesa do consumidor, que coloca a transparência como um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo. Além disso, segundo Tartuce (2024), esse princípio busca garantir o direito de o consumidor receber a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, desde especificação correta de quantidade, até às características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Desse modo, como se extrai das palavras de Soares (2023), esse princípio possui como objetivo evitar lesões ao consumidor, uma vez que através do acesso às informações sobre o produto e serviço ele pode tomar decisões sobre se realmente deseja adquirir ou não o que se encontra sendo disponibilizado no

mercado de consumo. Logo, é direito do consumidor ter informação clara e correta sobre o produto que está sendo disponibilizado, sobre o contrato a ser firmado, ou seja, trata-se de lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, que deve ocorrer até mesmo na fase pré-contratual. Para Soares (2023, p. 26):

Almejando a proteção do consumidor na fase pré-contratual, temos, assim, o princípio da transparência, que pressupõe uma maior aproximação entre as partes, a fim de que se obtenha uma relação de consumo mais sincera e leal. Importa o primado da transparência na obrigação de informação clara e precisa quanto ao produto a ser vendido e ao conteúdo do negócio jurídico.

Sobre o princípio da função social do contrato, nas palavras de Tartuce (2024), encontra-se implícito no Código de Defesa do Consumidor. Além disso, informa constituir um princípio contratual de ordem pública, que tem como objetivo equilibrar a relação de consumo, uma vez que pela situação vulnerável do consumidor ele se encontra em posição que possibilita ser vítima de abusividades na relação de consumo.

Assim, para Tartuce (2024), o referido princípio trabalha como um limitador da vontade das partes, que possibilita uma intervenção estatal na busca de proteger o consumidor de práticas abusivas dos fornecedores. Ainda, vale observar que o Código Civil, em seu artigo 421, traz que “a liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato”. Desse modo, conforme expõe Tartuce (2024, p. 48), pode-se concluir que a “[...] finalidade coletiva dos negócios representa clara limitação ao exercício da autonomia privada no campo contratual”.

Quanto ao princípio da equivalência negocial, Tartuce (2024) aborda que pode ser extraído do Código de Defesa do Consumidor, especificamente do artigo 6º, inciso II. Além disso, vale frisar o *caput* do artigo 5º da Constituição Federal do Brasil, que coloca a igualdade como um dos direitos e garantias fundamentais. Esse princípio estabelece que se deve garantir “[...] a igualdade de condições no momento da contratação ou de aperfeiçoamento da relação jurídica patrimonial” (Tartuce, 2024, p. 56).

Além disso, conforme Tartuce (2024, p. 56), esse princípio pode ser flexibilizado, mas apenas para aceitar “[...] privilégios aos consumidores que necessitem de proteção especial [...]”, posto que não fere a busca da igualdade entre os consumidores. Assim, é possível concluir que todos os consumidores

devem ser tratados igualmente, ou seja, sem receber privilégios um sobre outro, exceto para aqueles que possuam necessidade de proteção especial.

Em relação ao princípio da coibição e repressão eficientes de abusos, ele é apresentado no artigo 4º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. A referida norma visa combater todas as práticas abusivas praticadas no mercado de consumo, tanto através da coibição, como da repressão.

Esse princípio, como aborda Soares (2023), surge em decorrência da necessidade de combater o abuso do direito, uma vez que os excessos praticados por um podem acabar por gerar danos a outra parte, que na relação de consumo costuma ser o consumidor o lesado. Nas palavras do autor (Soares, 2023, p. 29), a abusividade ocorre quando “[...] os meios destinados a realizar um fim não são por si mesmos apropriados ou quando a desproporção entre meios e fim é particularmente evidente”. Somado a isso, Soares (2023, p. 29) entende que podem os abusos acontecer “[...] seja na publicidade (art. 37, § 2º), seja na oferta (arts. 30 e 31), na prática profissional (art. 39) ou na formulação das cláusulas contratuais (art. 51)”.

Sobre o princípio da harmonia e equilíbrio das relações, é trazido no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de alcançar uma harmonização dos interesses dos envolvidos na relação de consumo. Essa necessidade de harmonização decorre, segundo Peres Filho (2022), do desequilíbrio natural que existe na relação de consumo entre o fornecedor e o consumidor.

Desse modo, para Miragem (2024, p. 127), a harmonia almejada pelo Código de Defesa do Consumidor só é alcançada quando existir uma “[...] igualdade substancial das partes, razão pela qual suas normas, uma vez que protegem o consumidor, devem ter por objetivo a garantia dessa igualdade material”. Assim, para manter o equilíbrio, não se pode desequilibrar a relação através de uma excessiva proteção de um integrante da relação sobre o outro, sendo necessário manter um equilíbrio entre os deveres e obrigações dos mesmos.

A respeito do princípio da adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, Nunes (2024) traz que esse princípio estabelece um duplo requisito ao serviço público: que ele seja adequado e também eficaz. Ainda segundo o autor (Nunes, 2024, p. 152), o referido princípio é decorrente “[...] do princípio maior da eficiência previsto na Constituição Federal”. Assim, aborda que a eficácia acontece quando os serviços públicos suprem “[...] a necessidade para a qual este foi criado [...]” (Nunes, 2024, p. 69), ou seja, quando atingem sua finalidade na realidade

concreta. Desse modo, o entendimento é semelhante ao do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, TJRJ, 2024), que considera ineficazes os serviços públicos ofertados de forma deficiente e insatisfatória. Somado a isso, Cavalieri Filho (2022, p. 119) expõe que o serviço é adequado quando “[...] *satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas tarifas*”.

Quanto ao princípio da proteção da confiança, segundo Cavalieri Filho (2022), não se trata de um princípio expresso no Código de Defesa do Consumidor, mas sim uma consequência do princípio da boa-fé que se encontra intimamente ligado com o princípio da transparência. Além disso, como expõe Soares (2023, p. 31), busca cumprir as expectativas geradas “[...] pelos fornecedores, garantindo a adequação, a qualidade e a segurança razoável dos produtos e serviços, a fim de evitar danos à saúde e eventuais prejuízos econômicos aos consumidores”. Logo, é possível concluir que o respeito ao princípio da confiança só é alcançado quando os envolvidos na relação de consumo agem com boa-fé e fornece todas as informações necessárias para uma boa escolha por parte do consumidor.

Portanto, ao longo do presente tópico foram apresentados alguns dos princípios do Direito do consumidor que norteiam a interpretação, compreensão e aplicação das normas consumeristas brasileiras, especificamente os relacionados com a relação de consumo entre aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e os usuários dos mesmos, principalmente no tocante a cobrança diferenciada entre os serviços prestados pelos aplicativos. Os quais serão fundamentais para o presente trabalho, posta sua relevância para identificar a ocorrência de alguma prática abusiva pelos fornecedores.

3.3 DIREITOS BÁSICOS ESTABELECIDOS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor, como expôs Cavalieri Filho (2022), estabeleceu o consumidor como sujeito de direitos, os quais estão constitucionalmente protegidos. Assim, o Código de Defesa do consumidor, em seu artigo 6º, busca elencar os direitos básicos do consumidor na tentativa de abranger o máximo de situações do cotidiano que possam ocorrer.

Entretanto, o rol apresentado no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor não é exaustivo, mas sim um indicativo de alguns dos direitos que devem ser protegidos pela tutela consumerista. Tal fato pode ser percebido ao observar o artigo 7º da Lei nº 8.078/90, que expressa a não limitação dos direitos básicos dos consumidores aos elencados no artigo 6º do mesmo código. Assim, veja-se, pois o que traz Cavalieri Filho (2022, p. 129):

Resumindo, o art. 6º é a coluna dorsal do CDC, mas, repita-se, não contém rol exaustivo dos direitos do consumidor, tanto é assim que o art. 7º, caput, dispõe: “Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade”.

Desse modo, considerando os direitos expressos no Código de Defesa do Consumidor, especificamente no artigo 6º, que representam a coluna dorsal dos direitos dos consumidores, é necessário observar quais desses direitos que estão presentes na relação entre os aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários são relevantes para a presente monografia. Assim, serão abordados os seguintes direitos: proteção da vida, saúde e segurança; liberdade de escolha; igualdade nas contratações; informação; proteção contra práticas e cláusulas abusivas; efetiva prevenção e reparação de danos; e a prestação adequada e eficaz de serviços públicos.

O primeiro direito abordado é a proteção da vida, saúde e segurança. Ele se encontra presente no artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, que traz a seguinte redação: “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”. Esse direito, como mostra Cavalieri Filho (2022, p. 130), impõe aos fornecedores o dever de “[...] segurança; dever de fornecer produtos e serviços seguros, dever esse imanente ao dever de obediência às normas técnicas de segurança”. Somado a isso, Peres Filho (2022) traz que isso não significa que os produtos e serviços não possuem periculosidade ou nocividade, uma vez que são inerentes aos mesmos, tendo variação apenas em graus. Logo, como expõe Cavalieri Filho (2022), esse direito busca garantir que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não devem apresentar mais risco que o considerado normal para eles.

Quanto ao direito à liberdade de escolha, é apresentado no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Esse direito, como aborda Marques (2021), tem como objetivo proteger a capacidade de escolha do consumidor, especificamente proteger sua capacidade racional de tomar decisões quando for adquirir produto ou serviço no mercado de consumo. Desse modo, para Marques (2021), práticas que buscam condicionar os consumidores a adquirir determinado produto ou serviço precisam ser combatidas para que eles realmente tenham a liberdade de escolher o que desejam adquirir.

Em relação ao direito à igualdade de contratação, também está previsto no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Esse direito, como expõe Cavalieri Filho (2022), pode ser observado sob dois aspectos: igualdade entre os consumidores e fornecedores; e igualdade entre os consumidores. A respeito do primeiro aspecto, Cavalieri Filho (2022) traz que esse direito busca a harmonia e equilíbrio na relação de consumo entre seus sujeitos, assim o consumidor não deve ser submisso à vontade do fornecedor, sendo necessário que os princípios da equidade e boa-fé sejam respeitados. Desse modo, como é possível observar na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (Brasil, TJDF, 2021), para que ocorra a igualdade formal-material entre o consumidor e fornecedor, é necessário ser reconhecida a vulnerabilidade do consumidor no intuito de equilibrar a relação entre esses sujeitos através de mecanismos de equiparação de forças entre as partes.

No tocante ao segundo aspecto, Nunes (2024) estabelece que os consumidores não podem ser tratados de forma diferente pelos fornecedores, devendo ser ofertada as mesmas condições a eles. Todavia, Nunes (2024, p. 136) admite que tal direito pode ser flexibilizado quando “[...] estabeleçam certos privilégios aos consumidores que necessitam de proteção especial, como, por exemplo, idosos, gestantes e crianças, exatamente em respeito à aplicação concreta do princípio da isonomia”. Logo, todos os consumidores precisam ser tratados como iguais, na medida de suas desigualdades.

Sobre o direito à informação, o Código de Defesa do Consumidor o traz em seu artigo 6º, inciso III, e artigo 31. Esse direito, como apresenta Miragem (2024), possui como finalidade gerar um equilíbrio de poder entre os integrantes da relação de consumo, que possui como base o estabelecimento de equidade informacional dos consumidores e fornecedores. Ele, segundo Marques (2021), rege

todos os momentos da relação de consumo, ou seja, do pré-contrato até o pós-contrato. A autora ainda acrescenta que o direito à informação afeta a essência do negócio firmado, uma vez que a informação integra o conteúdo do contrato de consumo e sua falha é um vício na qualidade do que está sendo oferecido pelo fornecedor.

A respeito do direito à proteção contra práticas e cláusulas abusivas, sua previsão é encontrada no artigo 6º, incisos IV e V, do Código de Defesa do Consumidor. Para entender esse direito é necessário delimitar o que são práticas e cláusulas abusivas. Assim, nas palavras de Miragem (2024, p. 197), é toda atuação que o fornecedor realiza no mercado de consumo que desrespeite os padrões de “[...] conduta negociais regularmente estabelecidos, tanto na oferta de produtos e serviços quanto na execução de contratos de consumo, assim como na fase pós-contratual”.

Somado a isso, Peres Filho (2022, p. 90) aborda que tais práticas reduzem os direitos dos consumidores, que podem ter como causa a “[...] falta de conhecimentos específicos, quer pela dificuldade de compreensão, ausência de informações ou simplesmente por estar vulnerável pela ansiedade da compra [...]”. Além disso, segundo Miragem (2024), essas práticas não atingem apenas a relação de consumo individual, posto que toda a coletividade pode ser atingida em decorrência do alcance que a abusividade pode atingir. Logo, em decorrência do quão é essencial nos negócios jurídicos de consumo, a proteção de tais práticas é fundamental para efetivar a proteção do consumidor.

Quanto ao direito à efetiva prevenção e reparação de danos, está contido no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Em relação a prevenção, Miragem (2024, p. 207) coloca que são “[...] série de deveres conducentes à eliminação ou redução dos riscos de danos ocasionados aos consumidores, em razão da realidade do mercado de consumo”. Somado a isso, completa que pode ser dividido em deveres positivos e negativos. Sobre os deveres positivos, Miragem (2024) traz que é dever do fornecedor informar aos consumidores os riscos do que está sendo disponibilizado no mercado de consumo, valendo o mesmo para as autoridades ao tomarem ciência de tais riscos. Quanto aos deveres negativos, Miragem (2024, p. 208) diz que “[...] destaca-se o de não introduzir no mercado produtos que sabe ou deveria saber apresentarem alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde e à segurança dos consumidores [...]”.

Referente a reparação do dano, Peres Filho (2022) aborda que é uma consequência dos possíveis problemas que possam surgir das práticas, produtos e serviços presentes no mercado de consumo, que busca responsabilizar quem lhe deu causa por eventuais prejuízos que sofram os consumidores.

A respeito do direito à prestação adequada e eficaz de serviços públicos, é trazido pelo Código de Defesa do Consumidor no artigo 6º, inciso X. Esse dispositivo, como expõe Miragem (2024), atinge apenas os serviços públicos que estão sob a aplicação da norma consumerista, ou seja, são aqueles prestados e fruídos de forma individualizada e mensurável pelos indivíduos. Além disso, Miragem (2024, p. 225) traz que a interpretação do mencionado dispositivo deve ocorrer junto com:

[...] outras disposições do CDC, quais sejam, o estabelecido no artigo 22, que determina deveres específicos aos prestadores de serviços públicos e as regras sobre vício do serviço, em que se identifica com precisão o que se deva entender por serviço adequado.

Somado a isso, Miragem (2024, p. 225) pontua que esse direito só é respeitado quando o serviço público ofertado não for “[...] descontínuo, que sirva aos fins estabelecidos [...]”. Logo, quando o serviço é prestado e ocorre o desrespeito desse direito, para Miragem (2024, p. 226) a “[...] fruição pelo consumidor torna-se imprópria aos fins a que se destinam, não se podendo muitas vezes confiar que o serviço estará à disposição [...]”. Assim, o consumidor se encontra em situação de insegurança, uma vez que o serviço disponibilizado não cumpre os fins almejados pelos consumidores.

No presente capítulo, foi trabalhado os direitos e garantias dos consumidores, os princípios consumeristas aplicáveis na relação de consumo envolvendo as empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários e quais os direitos dos consumidores envolvendo essa relação relevantes para o estudado na presente monografia.

Após o que foi exposto, será trabalhado no capítulo seguinte as práticas comerciais abusivas e sequencialmente as que se encontram previstas expressamente no Código de Defesa do Consumidor. Além disso, também será abordado se a cobrança pela prioridade no embarque de passageiros promovida

pelas empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros é uma prática abusiva.

4 COBRANÇA PELA PRIORIDADE NO EMBARQUE DE PASSAGEIRO DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA: INCOMPATIBILIDADE COM AS NORMAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

No capítulo anterior foram abordados os direitos e garantias dos consumidores, os princípios consumeristas aplicados na relação de consumo envolvendo as empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários e os direitos básicos dos consumidores mais próximos dessa relação.

No presente capítulo serão definidos o que é uma prática comercial abusiva, o direito à livre iniciativa e o abuso de direito, assim como a ligação entre os três e o posicionamento do ordenamento jurídico para defender os direitos dos consumidores. Ainda, será trabalhado quais práticas abusivas o Código de Defesa do Consumidor traz expressamente e se a cobrança pela prioridade no embarque de passageiros promovida pelas empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros é uma prática abusiva.

4.1 PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA

Inicialmente, vale observar que uma relação comercial é uma relação jurídica, ou seja, entre duas pessoas que possuem direitos e deveres em relação ao outro. No presente trabalho, a relação comercial observada é a relação entre o usuário de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e a empresa fornecedora deste serviço. Logo, para saber se os direitos dos consumidores estão sendo respeitados, é necessário esclarecer quando ocorrem práticas comerciais abusivas por parte dos fornecedores de serviços.

Desse modo, para abordar a prática comercial abusiva, é necessário conceituá-la. Assim, nas palavras de Nunes (2024), é toda ação ou conduta caracterizada como ilícita, que independe do consumidor ser ou se sentir lesado pela prática. Entendimento complementado pela definição de Benjamin (2021), que a aborda como uma desconformidade dos padrões, que podem ser tanto mercadológicos, como os de boa-fé. Para Nunes (2024, p. 562):

As chamadas “práticas abusivas” são ações e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. São ilícitas em si, apenas por existirem de fato no mundo fenomênico.

Consequentemente, também é necessário observar o que é prática ilícita, especificamente a relevante para a presente monografia. Dessa maneira, o Código Civil de 2002, em seu artigo 187, estabelece que “também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”. Esse artigo, segundo Tartuce (2024, p. 456) faz uma comparação entre o “[...] abuso de direito ao ilícito puro, ao colocar o art. 187 ao lado do art. 186, dando tratamento equivalente a ambos para os fins de gerar o dever de reparar”. Ou seja, a ilicitude não ocorre apenas com a violação do direito de outrem, como a apresentada no artigo 186 do Código Civil, mas também quando o possuidor de um direito o exerce de forma inadequada.

Assim, a ilicitude apresentada no artigo 187 do Código Civil é aquela, conforme entendimento do Tribunal de Justiça do Amazonas (Amazonas, TJAM, 2022), não decorrente da falta de direito, mas sim pela forma que ele é exercido. Logo, é possível extrair que abusar do próprio direito é considerado um ato ilícito, seja extrapolando os limites impostos pelo seu fim econômico e social, ou até por ferir a boa-fé e os bons costumes.

Desse modo, antes de observar se na relação comercial entre os usuários de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e a empresa fornecedora deste serviço ocorre práticas abusivas, é necessário abordar o princípio da livre iniciativa na relação de consumo e a teoria do abuso de direito.

Em relação ao princípio da livre iniciativa, está previsto no ordenamento jurídico brasileiro, especificamente na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, inciso IV, que o coloca como um princípio constitucional, um fundamento da República Federativa do Brasil. Além disso, ele também está presente no artigo 170, *caput*, da Constituição Federal de 1988, que estabelece a livre iniciativa como um dos fundamentos da ordem econômica. O referido princípio busca proteger os indivíduos e empresas da excessiva interferência do Poder Público em suas atividades, uma vez que lhes permite liberdade de ação ao estabelecer contratos, entretanto essa liberdade não é absoluta, podendo o Estado intervir quando

necessário, sendo um desses casos a proteção dos direitos do consumidor (São Paulo, TJSP, 2022). Veja-se, pois:

APELAÇÃO. Serviços médicos. Ação revisional. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte ré. Não acolhimento. Parte autora que se comprometeu a pagar as contas hospitalares de seu sogro, acometido por evento médico que demandava cuidado emergencial. Contas apresentadas pelo hospital réu que oneram sobremaneira o consumidor, em relação ao valor dos medicamentos e insumos utilizados. **Comparativo que demonstra grande discrepância entre os preços médios praticados no mercado e aqueles exigidos do consumidor. Livre iniciativa do hospital para cobrar os valores que entende exigíveis pelos produtos utilizados que encontra barreira nos artigos 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor.** Impugnação do consumidor que não questionou os honorários médicos ou a estadia, mas sim o valor dos medicamentos e insumos. **Bens cujo preço deve ter algum tipo de correspondência com o praticado pelo fornecedor do produto e pelo mercado de varejo em geral – o que não ocorreu no caso concreto, distanciando-se das regras de boa-fé, equilíbrio na relação contratual e vedação à prática abusiva no fornecimento de produtos.** Sentença mantida. Recurso não provido (São Paulo, TJSP, 2022, grifo próprio).

Após a exposição sobre o princípio da livre iniciativa e que uma barreira para esse princípio são os direitos dos consumidores, os quais foram apresentados no capítulo anterior, é necessário observar quando ocorre o abuso de direito. Assim, é necessário definir o que é abuso de direito, que segundo Nunes (2024, p. 561) é definido como “[...] o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem. Ou, em outras palavras, o abuso do direito se caracteriza pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular”. Além disso, é importante trazer que Tartuce (2024, p. 458) considera que o abuso de direito se encontra entre “[...] o ato lícito e o ilícito, ou seja, *o abuso de direito é lícito pelo conteúdo e ilícito pelas consequências*”.

Somado a isso, conforme aborda Tartuce (2024), o Código Civil de 2002 estabelece a presença de três conceitos legais indeterminados, que devem ser analisados para verificar a ocorrência de abuso ou não de direito, eles são a função social e econômica do instituto correspondente, a boa-fé objetiva e os bons costumes. Veja-se, pois:

O abuso de direito do Código Civil de 2002 segue um modelo aberto, pois relacionado a três conceitos legais indeterminados, três cláusulas gerais que devem ser preenchidas pelo aplicador do direito caso a caso. Tais conceitos são a função social e econômica do instituto correspondente, a boa-fé objetiva e os bons costumes (Tartuce, 2024, p. 457).

Desse modo, quando o fornecedor exercer seu direito ao ponto de ultrapassar os limites da função social e econômica ou a boa-fé objetiva e os bons costumes estará cometendo abuso de direito e consequentemente uma prática abusiva. Somado a isso, conforme apresenta Miragem (2024, p. 301), é interpretado em decorrência “[...] da desigualdade de posições e o exercício opressivo da posição dominante pelo fornecedor”.

Ainda, como mostra Benjamin (2021), as práticas abusivas podem não se apresentar como uma atividade enganosa, podendo ocorrer na fase pré-contratual até a fase pós-contratual. Além disso, o referido autor aborda que algumas vezes os consumidores não possuem defesa contra essas práticas, ou deixam de exercer tal defesa por não se acharem habilitados ou por falta de incentivo.

Inicialmente, a respeito das práticas abusivas pré-contratuais, Benjamin (2021) as define como as que ocorrem enquanto o contrato ainda está sendo ajustado. Sendo esse entendimento semelhante ao apresentado por Nunes (2024, p. 563), que as apresenta como as que “[...] surgem antes de firmar-se o contrato de consumo, como aquelas que compõem a oferta ou a ação do fornecedor que pretende vincular o consumidor”.

Quanto às práticas abusivas contratuais, Benjamin (2021) traz que são as presentes no interior do contrato. Elas, para Nunes (2024, p. 563), são as que estão ligadas “[...] ao conteúdo expresso ou implícito das cláusulas estabelecidas no contrato de consumo”.

No tocante às práticas abusivas pós-contratuais, Benjamin (2021) as delimita como as que ocorrem após a contratação. As quais, nas palavras de Nunes (2024, p. 563), surgem “[...] como ato do fornecedor por conta de um contrato de consumo preexistente”.

Logo, encontra-se evidente que a ocorrência de práticas abusivas não se limita a uma única fase, uma vez que elas podem acontecer desde o momento pré-contratual até o pós-contratual. Ainda, foi observado que podem decorrer tanto por violar o direito de outro como pelo abuso do próprio direito.

Somado a isso, em relação ao que pode ser considerado prática abusiva na relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, especificamente em seu artigo 39, apresenta um rol, que segundo Miragem (2024, p. 303) traz “[...] uma série de condutas proibidas do fornecedor, consideradas abusivas em face da sua posição de poder em relação ao consumidor”.

Além disso, como expõe Nunes (2024, p. 565) “[...] a Lei n. 8.078 apresenta rol de condutas que é exemplificativo”, que, nas palavras de Nunes (2024, p. 565), “[...] deve ser tida como exemplificativa quando se trata de apresentar rol de ações, condutas ou cláusulas contratuais que violem direitos do consumidor”. Ou seja, o Código de Defesa do Consumidor não esgota todas as possibilidades do que é considerado práticas abusivas em seu artigo 39, ele se limita a apresentar uma lista de práticas que podem servir como parâmetro para identificar outras práticas abusivas não contidas expressamente no código consumerista.

4.2 PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS EXPRESSAMENTE PREVISTAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Como exposto no tópico anterior, o Código de Defesa do Consumidor apresenta em seu artigo 39 um rol exemplificativo de práticas abusivas que os fornecedores podem realizar contra os consumidores. Assim, no presente tópico, serão apresentadas algumas dessas práticas trazidas expressamente pela Lei nº 8.078/1990 como abusivas, especificamente aquelas relevantes para a presente monografia, que podem ser observadas na relação entre os fornecedores de serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários. Desse modo, as que serão abordadas são as trazidas no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, nos incisos II, VI, V, VI, IX, X e XIII.

A primeira prática abusiva abordada é a trazida no artigo 39, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, que possui ligação com a prática trazida no inciso IX do mesmo artigo. A referida norma estabelece que o fornecedor comete prática abusiva ao “recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”. Essa norma, para Peres Filho (2022, p. 198), determina que “se o fornecedor tem nas prateleiras ou nos depósitos produtos a serem comercializados, ele não pode se negar a vendê-los”. Assim, entendeu o Tribunal de Justiça de São Paulo (São Paulo, TJSP, 2016) em caso de recusa de um banco abrir conta bancária solicitada pelo consumidor:

OBRIGAÇÃO DE FAZER – Sentença de parcial procedência – Recurso do banco – Recusa no atendimento ao consumidor– Alegação de ser exercício regular de direito – Impossibilidade – Exegese do art. 39, II e IX do CDC -

Prática abusiva – Dever de atendimento - Multa - Medida coercitiva perfeitamente aplicável à espécie, com o fim de impelir o apelante ao cumprimento da decisão, razão pela qual deve ser mantida – Razoabilidade – Sentença mantida - Recurso desprovido.

Entendimento complementado por Nunes (2024), que liga o inciso II, do artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor ao artigo 7º, inciso VI, da mesma lei, que traz em seu texto que “sonegar insumos ou bens, recusando-se a vendê-los a quem pretenda comprá-los nas condições publicamente ofertadas, ou retê-los para o fim de especulação” é considerado ato atentatório à relação de consumo.

Assim, é possível extrair da Lei nº 8.078/1990 que, se o fornecedor que possui um produto ou serviço para comercializar, negar atender o consumidor que demanda o que está sendo disponibilizado por ele no mercado, conforme os usos e costumes do negócio consumerista pretendido, estará agindo contrariamente ao comportamento da relação de consumo, pois está agindo abusivamente contra o consumidor.

Em relação a prática abusiva apresentada no artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, é apresentada sob o seguinte texto “prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. Esse comando, nas palavras de Tartuce (2024, p. 472), busca impedir a “[...] venda por impulso ou venda automática, em relação a pessoas que podem não ter total discernimento para compreensão do teor das informações que lhe são prestadas”.

Logo, a referida norma, para Nunes (2024, p. 573), “[...] decorre do simples fato de que a constatação primeira da capacidade do consumidor nas relações de consumo é a de que o consumidor é vulnerável e hipossuficiente”. Assim, é possível concluir que os fornecedores não podem explorar a vulnerabilidade do consumidor para lhes induzir a consumir o produto que pretende vender.

Quanto à prática abusiva trazida no artigo 39, inciso V, da Lei nº 8.078/1990, cujo texto é “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”. Esse dispositivo, segundo aborda Benjamin (2021), considera prática abusiva a tentativa por parte do fornecedor de adquirir vantagem excessiva sobre o consumidor. Entendimento que se mostra semelhante ao aplicado na jurisprudência

do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (Rio Grande do Norte, TJRN, 2022). Somado a isso, é necessário definir o que seria essa vantagem excessiva trazida no inciso V, do artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, resposta que se encontra no próprio código, especificamente no artigo 51, §1º, como aponta Benjamin (2021). Logo, nos termos do mencionado dispositivo, são consideradas vantagens exageradas (excessivas):

- I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
- II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;
- III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Em relação à prática abusiva trazida no inciso VI, artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, ocorre quando o fornecedor “executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes”. Essa norma, conforme expôs Benjamin (2021), para que um serviço seja executado, sem que ocorra uma prática abusiva por parte do fornecedor, é necessário a apresentação de um orçamento e em sequência autorização expressa do consumidor para a realização do serviço. Sendo tais exigências, nas palavras de Tartuce (2024), clara aplicação da boa-fé objetiva e respeito ao dever de informar. Veja-se, pois:

A exigência de orçamento prévio para a prestação de um serviço é outro exemplo típico de aplicação da boa-fé objetiva à fase pré-contratual do negócio de consumo, por representar incidência do dever anexo de informação (Tartuce, 2024, p. 478).

A respeito da prática abusiva apresentada no inciso IX, artigo 39, da Lei nº 8.078/1990, é apresentada como a “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”. Essa previsão, para Tartuce (2024, p. 482), “[...] tendo um sentido mais amplo do que o inciso II, pois dirigida a qualquer situação de alienação de bens, sendo proibida a negação de venda a quem de imediato se apresenta à celebração do negócio”. Posto que, nas palavras de Nunes (2024, p. 586), “[...] a norma do inciso IX é mais ampla e se dirige a qualquer pessoa (“a quem”), independente de ser consumidora ou não”.

Sobre a prática abusiva prevista no inciso X, do artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, ocorre quando o fornecedor, segundo seu texto, “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços”. Assim, nas palavras de Benjamin (2021), é estabelecido uma regra que busca coibir que os preços sejam aumentados sem justa causa, ou seja, não podem ocorrer de forma arbitrária ou abusiva, uma vez que, nas palavras de Tartuce (2024, p. 483), “a prática de alteração do preço sem motivo representa afronta à boa-fé objetiva e às justas expectativas depositadas no negócio de consumo”.

Quanto à prática abusiva trazida no inciso XIII, artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor, seu texto traz que ocorre quando o fornecedor “aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido”. A referida norma, para Tartuce (2024, p. 483), decorre da necessidade de não admitir “[...] contrariedade ao que foi firmado com os consumidores ou à matéria regulada por norma de ordem pública. Desse modo, a lei está amparada na máxima que veda o comportamento contraditório, relativa à boa-fé objetiva [...]”. Assim, nas palavras de Nunes (2024, p. 590), tal prática ocorre quando existir “[...] prática efetiva de reajuste exagerado por aplicação de fórmula ilegal ou que não esteja prevista no contrato”.

4.3 A PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA DA COBRANÇA PELA CELERIDADE DO EMBARQUE DE PASSAGEIRO DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA

Inicialmente, é importante frisar que ao longo da monografia foram abordados alguns dos serviços de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros e a relação deles com usuários no mercado de consumo brasileiro. Além disso, também foram abordados os princípios do direito consumerista, os direitos básicos dos consumidores e as práticas abusivas mais propícias à ocorrência na relação de consumo entre os aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros e seus usuários.

Entre os serviços ofertados, chama atenção o Uber Prioridade (Uber, 2023), em decorrência de suas características, que são o acesso aos carros da modalidade UberX de forma mais rápida em momentos de alta demanda, mediante o pagamento de um valor maior que o preço normal da corrida para que o

consumidor possa pular a fila normal de solicitações de viagem, ou seja, ser atendido antes dos que solicitaram um carro da modalidade UberX primeiro.

Essa prestação de serviço, por se tratar de uma relação de consumo, como alhures exposto, deve respeitar os princípios consumeristas e os direitos dos consumidores para que não ocorram práticas abusivas por parte dos fornecedores. Entretanto, como demonstrado em sequência, o serviço Uber Prioridade fere os princípios consumeristas, ato contínuo, direitos básicos dos consumidores.

Como foi exposto aos alhures, a legislação consumerista deve ter sua interpretação, compreensão e aplicação guiada pelos princípios do direito consumerista. Assim, para analisar se o serviço Uber Prioridade (Uber, 2023) se encontra conforme as normas consumeristas ou se é uma prática abusiva, é necessário verificar se ele desrespeita os seguintes princípios: o princípio da vulnerabilidade do consumidor; o princípio da boa-fé objetiva; o princípio da função social do contrato; o princípio da equivalência negocial; e o princípio da coibição e repressão eficientes de abusos.

Em relação ao princípio da vulnerabilidade, como anteriormente relatado, coloca o consumidor como presumivelmente vulnerável na relação de consumo. Podendo ser, como expôs Peres Filho (2022), econômica, técnica, jurídica e fática. Essa vulnerabilidade, nas palavras de Miragem (2024), é o que justifica a necessidade da proteção do consumidor, posto que estabelece a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo. Assim, ao observar o caso do Uber Prioridade, o usuário do aplicativo se encontra em situação de vulnerabilidade frente a Uber, podendo variar qual delas dependendo do caso específico.

A respeito do princípio da boa-fé objetiva, Miragem (2024) o coloca como uma limitação do exercício de liberdade, que busca proteger o consumidor de práticas abusivas cometidas pelos fornecedores. Esse princípio deve ser observado junto com o princípio da função social do contrato, sendo apresentado por Tartuce (2024) como um limitador da vontade das partes, que possibilita uma intervenção estatal na busca de assegurar a finalidade do contrato firmado, protegendo o consumidor de práticas abusivas dos fornecedores. Portanto, os serviços disponibilizados no mercado de consumo pelo aplicativo Uber não podem ultrapassar os limites da boa-fé e da finalidade social do contrato.

No tocante ao princípio da equivalência negocial, segundo Tartuce (2024), busca resguardar a igualdade de condições entre os consumidores no momento da contratação. Além disso, Tartuce (2024) traz que esse princípio só pode ser flexibilizado nos casos que o consumidor necessite de proteção especial. Logo, a Uber não pode oferecer aos consumidores tratamento diferenciado com base no quanto os usuários estão dispostos a pagar, uma vez que o princípio abordado limita essa possibilidade às situações que os clientes possuam limitações que os façam necessitar de proteção especial.

Além dos princípios já mencionados, é imprescindível observar o princípio da coibição e repressão eficientes de abusos. Ele, nas palavras de Soares (2023), visa combater todas as práticas abusivas praticadas no mercado de consumo, uma vez que os excessos praticados pelos fornecedores podem gerar danos à outra parte. Desse modo, com base nesse princípio, em caso de o serviço Uber Prioridade ser uma prática abusiva, ela deve ser combatida na intenção de cessar os danos que causa aos consumidores.

Agora, é necessário abordar os direitos dos consumidores apresentados na presente monografia relevantes para aferir se o serviço Uber Prioridade fere os direitos dos consumidores. Assim, serão abordados: o direito de igualdade nas contratações, a liberdade de escolha e consequentemente a proteção contra práticas e cláusulas abusivas, como em sequência demonstrado.

O direito igualdade de contratação, que é trazido no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, segundo Nunes (2024), estabelece que, exceto nos casos de pessoas que necessitam de tratamento especial, os consumidores não podem ser tratados de forma diferente pelos fornecedores, devendo ser ofertada as mesmas condições a eles. Assim, o serviço Uber Prioridade mostra um desrespeito a esse direito do consumidor, uma vez que trata os consumidores de forma diferente de acordo com o quanto estão dispostos a pagar pelo mesmo serviço ofertado, dando prioridade a quem paga mais, mesmo que o consumidor que recebeu a prioridade não tenha solicitado o serviço antes dos outros.

Além disso, quanto ao direito do consumidor à liberdade de escolha previsto no artigo 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, que é apresentado por Marques (2021) como a busca de proteger a capacidade de escolha do consumidor, no intuito de evitar que os consumidores sejam condicionados a adquirir determinado produto ou serviço. A empresa de aplicativo

Uber, ao ofertar o Uber Prioridade, acaba induzindo os consumidores ao pagamento de valor acima do normal pela viagem que pretende fazer ao induzir que o não pagamento do valor extra tornará o tempo para embarque do usuário maior. Assim, no intuito de não perder sua vaga na sequência de solicitações, os consumidores se submetem ao pagamento do valor extra exigido.

Somado a isso, também é flagrante o desrespeito ao direito do consumidor à proteção contra práticas e cláusulas abusivas por parte do serviço Uber Prioridade, uma vez que, nas palavras de Peres Filho (2022), essa prática ocorre quando a redução dos direitos dos consumidores, que no presente caso são o direito à igualdade de contratação e liberdade de escolha. Assim, em casos que esses direitos são desrespeitados, o Tribunal de Justiça de São Paulo (São Paulo, TJSP, 2021) considera que ocorre prática abusiva por parte do fornecedor:

APELAÇÃO – Mandado de Segurança – Auto de Infração lavrado pelo PROCON – Autuação que se deu por infringência ao disposto no art. 39 do CDC – Cabimento – Proibição de entrada com alimentos e bebidas (adquiridos em outro estabelecimento) em salas de cinema – Violação aos direitos básicos do consumidor, tais como os de liberdade de escolha e de igualdade nas contratações, configurando a prática abusiva de venda casada – Autuação que permanece hígida – Presunção de legalidade do ato administrativo não ilidida – Direito líquido e certo não demonstrado – Sentença reformada – Recurso provido.

Desse modo, como abaixo será apresentado, o Uber Prioridade comete simultaneamente várias práticas abusivas expressas no Código de Defesa do Consumidor, especificamente as que constam no artigo 39, incisos II, V, IX e X. Veja-se, pois, seus textos legais:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
IX - 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;
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

A plataforma Uber, ao não atender os consumidores na ordem cronológica de solicitações, acaba cometendo as práticas abusivas previstas no artigo 39, incisos II e IX, do Código de Defesa do Consumidor. Posto que, as

referidas normas, com base nas palavras de Tartuce (2024), buscam evitar que o fornecedor promova atitudes discriminatórias e que consequentemente os consumidores não tenham acesso ao que se encontrada sendo disponibilizados no mercado de consumo. Assim, o Uber Prioridade, ao dar preferência de atendimento ao consumidor que paga um valor extra pela corrida, deixa de vender seu serviço para o consumidor que se apresentou primeiro para o adquirir, ou seja, promove uma discriminação econômica entre os consumidores. Logo, em casos de recusas infundadas por parte do fornecedor, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro entende que ocorre prática de consumo abusiva (Rio de Janeiro, TJRJ, 2022, grifo próprio):

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE PELO BANCO. RESILIÇÃO UNILATERAL. DESINTERESSE COMERCIAL. RESOLUÇÃO CMN 2.025/1993. ART. 39, IX, DO CDC. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL. 1. Encerramento da conta corrente, sob a justificativa de desinteresse comercial do banco apelante. Questão afetada pelo STJ ao regime dos recursos repetitivos, sob o Tema 1.119. Não suspensão dos processos em curso. 2. A denúncia do contrato pelo banco se baseia na Resolução CMN 2.025/1993, que autoriza a qualquer das partes, mediante prévia comunicação, encerrar o contrato de conta corrente. Prática pela instituição financeira, fundamentada em simples desinteresse na continuidade da relação contratual, que esbarra na vedação **prevista no art. 39, II e IX, da Lei 8.078/1990. É abusiva a recusa injustificada da prestação do serviço oferecido ao mercado de consumo. A liberdade contratual deve ser exercida em razão e nos limites da função social do contrato e em observância à boa-fé objetiva.** 3. Conduta abusiva que configura ilícito e gera dano moral. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo livre. Quantum indenizatório que se reduz. 4. Recurso conhecido e parcialmente provido.

Quanto às práticas presentes nos incisos V e X do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, como abordado alhures, ocorrem quando o fornecedor adquire vantagem excessiva sobre o consumidor e os preços são aumentados sem justa causa de forma arbitrária ou abusiva, respectivamente. No caso do Uber Prioridade, é possível constatar que a plataforma do aplicativo busca receber mais do que considera o preço adequado para o percurso solicitado, uma vez que o valor extra é apresentado como uma forma do consumidor embarcar antes da sua vez cronológica de solicitação. Assim, o fornecedor busca tirar vantagem do desrespeito dos direitos dos consumidores, obtendo um lucro maior através dessa prática.

Assim, em casos que o fornecedor busca lucrar mais do que lhe é devido, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (São Paulo, TJSP, 2022, grifo próprio) entende que tal comportamento é considerado abusivo:

REVISIONAL DE CONTRATO – Plano de assistência à saúde – Reajustes por sinistralidade/anual – Improcedência – Insurgência da autora – Cabimento – Relação de consumo – Inteligência da Súmula nº 608 do STJ – **Ausência de bases atuariais para comprovar a necessidade dos reajustes – Violação ao disposto nos arts. 6º, III, 39, V e X, 51, IV e X, do CDC – Reajustes abusivos** que, à míngua de outros elementos, devem ser substituídos pelos índices apresentados pela ANS para planos individuais – Pretensão de devolução de valores pagos a maior que está sujeita ao prazo prescricional trienal – Inteligência do art. 206, § 3º, IV, do Código Civil – RECURSO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

Desse modo, conforme foi abordado neste tópico, assim como ao longo da presente monografia, é possível concluir que a cobrança pela celeridade do embarque de passageiro por aplicativos de transporte remunerado privado individual de passageiros é uma prática abusiva. Posto que, como exposto, tal prática fere os direitos dos consumidores expressamente trazidos no Código de Defesa do Consumidor e se enquadra no rol de práticas abusivas apresentado no artigo 39 da Lei nº 8.078/1990.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente monografia buscou responder se a cobrança de valor diferenciado para embarque prioritário de passageiro de aplicativo de transporte de passageiros sob demanda é uma prática comercial abusiva por parte do fornecedor.

Para alcançar a resposta desse problema, foram apresentados alguns dos aplicativos de mobilidade urbana, dando ênfase nas empresas de aplicativo de transporte remunerado privado individual de passageiros que são mais utilizadas no Brasil. No tocante a elas, foram abordados os seus serviços que ofertam e seus termos de uso. Para além disso, se a relação entre essas empresas e seus usuários se trata de uma relação de consumo.

Assim, foi necessário buscar identificar os elementos essenciais para a configuração de uma relação de consumo na oferta de serviços pelas empresas de aplicativos de transporte de passageiros sob demanda aos usuários. Desse modo, se constatou que os aplicativos são fornecedores, cujo objeto de consumo é o serviço de transporte de passageiros, tendo os usuários como consumidores na relação. Logo, houve a constatação da necessidade da aplicação da legislação consumerista ao caso estudado, o que tornou necessário abordar o núcleo desse sistema.

Dessa maneira, foi apresentada a proteção do consumidor como um direito/garantia fundamental, onde foi abordada a previsão constitucional de proteção do consumidor. Somado a isso, foram expostos os princípios consumeristas necessários para que as normas de proteção ao consumidor fossem interpretadas e aplicadas ao caso estudado no presente trabalho. Ainda, entre os princípios abordados no presente trabalho, vale frisar: o princípio da vulnerabilidade do consumidor; o princípio da boa-fé objetiva; o princípio da função social do contrato; o princípio da equivalência negocial; e o princípio da coibição e repressão eficientes de abusos.

Além dos princípios, foram estudados os direitos dos consumidores expressamente trazidos no Código de Defesa do Consumidor, especificamente os imprescindíveis para verificar se a cobrança diferenciada para embarque prioritário de passageiros é uma prática abusiva. Entre os direitos abordados, estão o direito de igualdade nas contratações, a liberdade de escolha e consequentemente a proteção contra práticas e cláusulas abusivas.

Somado a isso, foi observado o que ocorre quando esses princípios e direitos não são respeitados. Além disso, foi definido o que é prática de consumo abusiva, como ela é fruto do excesso de livre iniciativa, com consequente abuso de direito por parte do fornecedor. Ainda, foi apresentado que o rol exposto expressamente pelo Código de Defesa do Consumidor é meramente exemplificativo, uma vez que não é possível esgotar todas as possibilidades reais. Desse modo, entre as práticas abusivas expressas, foram abordadas as relevantes para aferir se a cobrança pela prioridade de embarque de passageiros se caracteriza como alguma delas.

Desse modo, foi possível verificar que a cobrança diferenciada para embarque prioritário dos usuários de aplicativos de mobilidade urbana é uma prática abusiva que desrespeita o direito de igualdade nas contratações, a liberdade de escolha e, consequentemente, a proteção contra práticas e cláusulas abusivas. Assim, caracteriza simultaneamente algumas das práticas abusivas que constam no artigo 39 do CDC, especificamente: recusar de atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque e de conformidade com os usos e costumes; exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; 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; e elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Ante o exposto, ao demonstrar a abusividade da cobrança diferenciada de serviços de aplicativo de mobilidade urbana vinculada à celeridade do embarque do passageiro, o presente trabalho cumpriu a sua finalidade.

REFERÊNCIAS

AMAZONAS. Tribunal de Justiça do Amazonas (3. Turma Recursal). **Recurso Inominado nº 0673078-89.2020.8.04.0001**. RECURSO INOMINADO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – COBRANÇAS INCESSANTES – ABUSO NA FORMA DE COBRAR [...] Relator: Juiz Moacir Pereira Batista, 25 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-am/1730866293>. Acesso em: 13 out. 2024.

BENJAMIN, Antônio Herman V. Práticas abusivas. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. Capítulo 9. *E-book*.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 23 ago. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Decisão Monocrática). **Agravo em Recurso Especial nº 2506776 - MS (2023/0370481-1)**. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ART. 489 DO CPC/2015. SUFICIÊNCIA NA FUNDAMENTAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE URBANO DE PASSAGEIRO POR APLICATIVO. TÉRMINO DA CORRIDA ANTES DA FINALIZAÇÃO DO TRAJETO CONTRATADO. [...] Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, 19 de fevereiro de 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/2172967242/inteiro-teor-2172967243>. Acesso em: 09 out. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1.545.508 - RJ (2019/0209780-9)**. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C INDENIZATÓRIA. INSTRUMENTO PARTICULAR DE COMPRA E VENDA ENTRE PARTICULAR E INCORPORADORA. RESCISÃO CONTRATUAL. APLICAÇÃO DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. VULNERABILIDADE. [...] Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, 18 de fevereiro de 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/858148824>. Acesso em: 10 out. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Decisão Monocrática). **Recurso Especial nº 2063065 - PR (2023/0114220-8)**. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE. EMPRESA DE APLICATIVO. ESQUECIMENTO DE TELEFONE CELULAR NO INTERIOR DO VEÍCULO. COMUNICAÇÃO À EMPRESA E AO MOTORISTA. APARELHO NÃO DEVOLVIDO. RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. [...] Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, 01 de junho de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/2126863591/inteiro-teor-2126863594>. Acesso em: 09 out. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (5. Turma Cível). **Apelação Cível nº 0719838-31.2019.8.07.0007**. APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CERCEAMENTO DE DEFESA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NECESSIDADE. SENTENÇA CASSADA. RETORNO DOS AUTOS À VARA DE ORIGEM. 1. "4. O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios." (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009). [...] Relator: Des. Maria Ivatônia, 29 de julho de 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1255379681>. Acesso em: 13 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 16 mai. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 15 mai. 2024.

BRASIL. **Lei nº. 12.587, de 3 de janeiro de 2012**. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nos 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº. 5.452, de 1º de maio de 1943 e das Leis nos 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm. Acesso em: 07 out. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.640, de 26 de março de 2018**. Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros. Brasília, DF: Presidência da República [2018]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13640.htm. Acesso em: 13 ago. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed., rev., atual. e ampl. Barueri: Atlas, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (2. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 0072166-73.2009.8.06.0001**. APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO CIVIL. DANO MATERIAL. CONSUMIDOR. DESTINATÁRIO FINAL. [...] Relator: Des. Carlos Alberto Mendes Forte, 01 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ce/937120987>. Acesso em: 10 out. 2024.

COMUTO SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA. Termos de uso. **BlaBlaCar**. São Paulo, 22 de julho de 2024. Disponível em:

https://blog.blablacar.com.br/about-us/terms-and-conditions?_gl=1*aof4sa*_gcl_au*MTQ5MDYwMzgxC4xNzIzMjExMzA5. Acesso em: 07 out. 2024.

COMUTO SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA. Viaje com a BlaBlaCar. **BlaBlaCar**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://www.blablacar.com.br/>. Acesso em: 22 ago. 2024.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTE. Pesquisa de Mobilidade da População urbana. **CTN**. Brasília, DF, [2024?]. Disponível em: <https://eventos.cnt.org.br/pesquisa-mobilidade-urbana/>. Acesso em: 22 set. 2024.

DIAS, Jefferson Aparecido; FERRER, Walkiria Martinez Heinrich; MENEZES, André Francisco Catanhede de. Novas tecnologias e mobilidade urbana: o transporte individual remunerado de passageiros intermediado por aplicativos. **Revista de Direito da Cidade**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 1052–1070, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rdc/article/view/51506>. Acesso em: 22 jul. 2024.

EDITORA GLOBO S.A. 5 apps de carro “tipo Uber” para você experimentar a partir de hoje. **TECHTUDO**. Rio de Janeiro, 25 abr. 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/stories/2023/04/25/5-apps-de-carro-tipo-uber-para-voce-experimentar-a-partir-de-hoje-edapps.ghtml>. Acesso em: 22 set. 2024.

ESPÍRITO SANTO. Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (2. Câmara Cível). **Agravo de Instrumento nº 0009574-40.2019.8.08.0048**. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. ALEGADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE INTERMEDIADO POR APLICATIVO. UBER. [...] Relator: Des. Álvaro Manoel Rosindo Bourguignon, 06 de agosto de 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-es/748026958>. Acesso em: 09 out. 2024.

FERREIRA, José Suélio; ALVES, Mariene Amorim; AQUINO, Mayara Lima; RODRIGUES, Luzia Coelho; DUARTE, Francisco Ricardo. O Aplicativo Uber é uma tendência nas pequenas cidades como nova opção de Mobilidade Urbana. **Id on Line Multidisciplinary and Psycology Journal**, v. 11, n. 37, p. 348-359, 2017. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/831>. Acesso em: 22 ago. 2024

INFOCU. 4 aplicativos de transporte mais usados no mundo todo. **Infocu**. Rio Grande do Sul, 20 ago. 2023. Disponível em: <https://infocu.com.br/aplicativos-de-transporte-mais-usados-no-mundo/>. Acesso em: 10 out. 2024.

INOVADORA 2A SERVIÇOS S.A. Mobilidade. **Wappa**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://wappa.com.br/mobilidade>. Acesso em: 23 set. 2024.

INOVADORA 2A SERVIÇOS S.A. Termos de uso. **Wappa**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://wappa.com.br/docs/Termos-Condicoes-Gerais.pdf>. Acesso em: 23 set. 2024.

LADY DRIVER H TECNOLOGIA LTDA. Licenciamento. **Lady Driver**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://www.ladydriver.com.br/licenciamento/>. Acesso em: 26 set. 2024.

LADY DRIVER H TECNOLOGIA LTDA. Termos de uso. **Lady Drive**. São Paulo, 12 ago. 2022. Disponível em: <https://www2.ladydriver.com.br/termos-de-uso/passageira.html>. Acesso em: 26 set. 2024.

MARIANO, Ari Melo; DIAZ, Luis Felipe Alves. **A importância da aceitação e uso da tecnologia em aplicativos de mobilidade urbana**: contribuições da literatura científica. VII Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, Ponta Grossa, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ari-Mariano/publication/321035342_A_importancia_da_aceitacao_e_uso_da_tecnologia_em_aplicativos_de_mobilidade_urbana_contribuicoes_da_literatura_cientifica/links/5a09c17945851545eb594b00/A-importancia-da-aceitacao-e-uso-da-tecnologia-em-aplicativos-de-mobilidade-urbana-contribuicoes-da-literatura-cientifica.pdf. Acesso em: 22 set. 2024.

MARQUES, Claudia Lima. A Lei 8.078/1990 e os direitos básicos do consumidor. *In*. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. Capítulo 2. *E-book*.

MARQUES, Claudia Lima. Campo de aplicação do CDC. *In*. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. Capítulo 3. *E-book*.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8. ed., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. *E-book*.

MELO, Tasso Duarte de; NAMORATO, André Fernando Reusing. A defesa e proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. *In*: LOUREIRO, Francisco Eduardo; PRETTO, Renato Siqueira de; KIM, Richard Pae. **A vida dos direitos nos 30 anos da Constituição Federal**. 1. ed. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2019, p. 213-236. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/12-30%20anos.pdf?d=637003523683938956>. Acesso em: 30 set. 2024.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 9. ed. rev., ampl. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2024. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 39. ed. Barueri: Atlas, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

MOTTA, Sylvio. **Direito constitucional**: teoria, jurisprudência e questões. 29. ed. Rio de Janeiro: Método, 2021. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

NEXT EDITORIAL. Veja os principais apps de transporte que operam no Espírito Santo. **ESBRASIL**. Vitória, 28 ago. 2024. Disponível em: <https://esbrasil.com.br/veja-principais-apps-transporte-que-operam-no-es/>. Acesso em: 10 out. 2024.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 15. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

PERES FILHO, José Augusto. **Direito do consumidor**. 2. ed. rev., ampl. e reform. Rio de Janeiro: Método, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (5. Câmara de Direito Público). **Apelação Cível nº 0003636-29.2015.8.19.0006**. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MUNICÍPIO DE BARRA DO PIRAÍ. VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA. SUPRESSÃO DA LINHA P-424. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. [...] Relator: Des. Ricardo Alberto Pereira, 25 de março de 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/2566022269/inteiro-teor-2566022277?origin=serp>. Acesso em: 11 out. 2024.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (7. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 0009143-47.2021.8.19.0042**. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE PELO BANCO. RESILIÇÃO UNILATERAL. DESINTERESSE COMERCIAL. RESOLUÇÃO CMN 2.025/1993. ART. 39, IX, DO CDC. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL. [...] Relator: Des. Ricardo Couto de Castro, 29 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/1805905899>. Acesso em: 14 out. 2024.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (22. Câmara Cível). **Apelação Cível e Recurso Adesivo nº 00021701820208190008**. RESPONSABILIDADE CIVIL. UBER. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPORTAMENTO AGRESSIVO E DESCORTÊS DO MOTORISTA. DANO MORAL. SÚMULA 343 DO TJRJ. [...] Relator: Des. Teresa de Andrade Castro Neves, 10 de março de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/1478314519>. Acesso em: 09 out. 2024.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (Órgão Especial do Tribunal de Justiça). **Conflito Negativo de Competência nº 0005646-30.2016.8.19.0000**. CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. PRECEDENTES. [...] Relator: Des. Milton Fernandes de Souza, 10 de março de 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/342393359>. Acesso em: 10 out. 2024.

RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (2. Câmara Cível). **Apelação Cível nº 0820687-67.2020.8.20.5001**. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRETENSÃO DE PAGAMENTO DA MENSALIDADE COM BASE NA CARGA HORÁRIA EFETIVAMENTE CURSADA. SENTENÇA DE

PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL. PLEITO DE RECONHECIMENTO DA LEGALIDADE DA COBRANÇA. DESCABIMENTO. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECONHECIMENTO DA ABUSIVIDADE NA COBRANÇA DE PARCELA EM DESPROPORCIONALIDADE À CONTRAPRESTAÇÃO OFERECIDA PELA INSTITUIÇÃO DE ENSINO. INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 39, V E 51, II E XV, DO CDC. VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 32/TJRN. CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DO RECURSO. [...] Relator: Des. Virgílio Fernandes de Macedo Junior, 06 de dezembro de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rn/2312749109/inteiro-teor-2312749113?origin=serp>. Acesso em: 15 out. 2024.

RODRIGUES, Juciano Martins. Mobilidade urbana no Brasil: crise e desafios para as políticas públicas. **R. TCEMG**, Belo Horizonte, v. 34, n. 3, p. 80-93, jul./set. 2016. Disponível em: https://www.observatoriodasmetropoles.net.br/wp-content/uploads/2020/05/Mobilidade-urbana_Juciano-Rodrigues.pdf. Acesso em: 22 set. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (6. Câmara de Direito Público). **Apelação Cível nº 1004334-48.2020.8.26.0038**. APELAÇÃO – Mandado de Segurança – Auto de Infração lavrado pelo PROCON – Autuação que se deu por infringência ao disposto no art. 39 do CDC – Cabimento – Proibição de entrada com alimentos e bebidas (adquiridos em outro estabelecimento) em salas de cinema – Violação aos direitos básicos do consumidor, tais como os de liberdade de escolha e de igualdade nas contratações, configurando a prática abusiva de venda casada [...] Relator: Des. Silvia Meirelles, 28 de outubro de 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1307874014/inteiro-teor-1307874033?origin=serp>. Acesso em: 14 out. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (27. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 1019890-57.2021.8.26.0361**. APELAÇÃO. Serviços médicos. Ação revisional. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte ré. Não acolhimento. Parte autora que se comprometeu a pagar as contas hospitalares de seu sogro, acometido por evento médico que demandava cuidado emergencial. Contas apresentadas pelo hospital réu que oneram sobremaneira o consumidor, em relação ao valor dos medicamentos e insumos utilizados [...] Relator: Des. Rogério Murillo Pereira Cimino, 15 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1709979153/inteiro-teor-1709979234?origin=serp>. Acesso em: 09 out. 2024

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (7. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 1063257-44.2021.8.26.0002**. REVISIONAL DE CONTRATO – Plano de assistência à saúde – Reajustes por sinistralidade/anual – Improcedência – Insurgência da autora – Cabimento – Relação de consumo – Inteligência da Súmula nº 608 do STJ – Ausência de bases atuariais para comprovar a necessidade dos reajustes – Violação ao disposto nos arts. 6º, III, 39, V e X, 51, IV e X, do CDC [...] Relator: Des. Miguel Brandi, 31 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1629516676>. Acesso em: 14 out. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (6. Turma Cível do Colégio Recursal de Santos). **Recurso Inominado nº 10286333520218260562**. Transporte de pessoas - Indenização por dano moral Aplicativo de transporte 99 Taxi. Legitimidade passiva Reconhecimento - Empresa exerce a atividade de intermediação do serviço de transporte, aproximando os motoristas cadastrados em sua plataforma e os passageiros usuários do aplicativo. CDC Aplicabilidade Reconhecimento [...] Relator: Juíza Fernanda Regina Balbi Lombardi, 13 de fevereiro de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1761236084/inteiro-teor-1761236109?origin=serp>. Acesso em: 09 out. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (38. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 4000238-73.2013.8.26.0008**. OBRIGAÇÃO DE FAZER – Sentença de parcial procedência – Recurso do banco – Recusa no atendimento ao consumidor– Alegação de ser exercício regular de direito – Impossibilidade – Exegese do art. 39, II e IX do CDC - Prática abusiva – Dever de atendimento [...] Relator: Des. Achile Alesina, 22 de fevereiro de 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/307973368/inteiro-teor-307973389?origin=serp>. Acesso em: 13 out. 2024.

SILVA, Marcos Alves da; MOREIRA JUNIOR, Luiz Carlos; BALDISSERA, Leonardo. **Constitucionalização** do direito civil e do direito do consumidor como efetividade das garantias fundamentais. **Revista Internacional Consinter de Direito**, Paraná, v. 6, n. 10, p. 203–218, 2020. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/142>. Acesso em: 24 ago. 2024.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Princípios do direito do consumidor brasileiro**: doutrina e jurisprudência. Rio de Janeiro: Expressa, 2023. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

SUOL INNOVATIONS LTD. Página Inicial. **InDrive**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://indrive.com/pt-br>. Acesso em: 09/08/2024.

SUOL INNOVATIONS LTD. Termos de uso. **InDrive**. São Paulo, 13 set. 2023. https://indrive.com/mobile/page/offer_services/pt/br. Acesso em: 07 out. 2024.

TARTUCE, Flávio. Elementos da relação jurídica de consumo. *In*: TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual: volume único. 13. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2024. Capítulo 3. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

TEIXEIRA, Luisa da Cunha; PARAIZO, Rodrigo Cury. Plataformas digitais de mobilidade urbana: tipos e modos de atuação. **Gestão & Tecnologia de Projetos**, São Carlos, v. 15, n. 3, p. 19–33, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/gestaodeprojetos/article/view/166299>. Acesso em: 15 jul. 2024.

UBER TECHNOLOGIES INC. As ofertas tecnológicas da Uber. **Uber**. São Paulo, [2024?]. Disponível em:

https://www.uber.com/br/pt-br/about/uber-offerings/?uclid=732aa234-2e35-45f1-a9a7-c99818b1fdb2&utm_source=AdWords_Brand&utm_campaign=CM2198943-search-google-brand_25_-99_BR-National_o-d_web_acq_cpc_pt_T1_Generic_BM_uber_kwd-12633382_617272361180_139842103186_b_c&ad_id=617272361180&campaign_id=18092255756&kwid=kwd-12633382&kw=uber&gclid=Cj0KCQjwgL-3BhDnARIsAL6KZ69odl0vGd_pKHb0FF-VDO8Ufgn2Hbku6Fjj82Xk-_3zNqTWHW84CNMaAn-SEALw_wcB#rideoptions . Acesso em: 24 jun. 2024.

UBER TECHNOLOGIES INC. Conheça mais sobre Uber Prioridade. **Uber**. São Paulo, 07 dez. 2023. Disponível em:

<https://www.uber.com/pt-BR/blog/uber-prioridade/#:~:text=Uber%20Prioridade%3A%20modalidade%20que%20prioriza,um%20maior%20tempo%20de%20espera..>
Acesso em: 25/06/2024.

UBER TECHNOLOGIES INC. Termo de Uso. **Uber**. São Paulo, 21 mar. 2023. Disponível em:

<https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-terms-of-use>. Acesso em: 23 set. 2024.

QUEIROZ, Mônica. **Manual de direito civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Método, 2022. *E-book*. Plataforma Minha Biblioteca.

99 TECNOLOGIA LTDA. Passageiros. **99**. São Paulo, [2024?]. Disponível em: <https://99app.com/passageiro/>. Acesso em: 23 set. 2024.

99 TECNOLOGIA LTDA. Termos de uso dos passageiros. **99**. São Paulo, 26 jun. 2024. Disponível em: <https://99app.com/legal/termos/passageiro/>. Acesso em: 22 set. 2024.