

**TJDFT**Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS**Órgão**Primeira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO  
DISTRITO FEDERAL**Processo N.** RECURSO INOMINADO 0703824-13.2017.8.07.0016**RECORRENTE(S)** UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.**RECORRIDO(S)** MARIELLA BUTTI DE FREITAS GUILHERME**Relator** Juiz FABRICIO FONTOURA BEZERRA**Acórdão Nº** 1028197

## EMENTA

**JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PROVA EM CONTRÁRIO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Trata-se de recurso inominado contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu ao pagamento de R\$2.000,00 (dois mil reais), a título de indenização por danos morais.

2. Na origem, a autora narrou que recebeu comunicação eletrônica da ré informando acerca de alterações, não solicitadas por ela, em seus dados cadastrais utilizados na plataforma da ré. Alegou que, diante do temor de que seu perfil tivesse sido “hackeado” e suas informações pessoais e bancárias pudessem ser utilizadas por terceiros, buscou contato com a ré de diversas formas para efetuar o bloqueio e cancelamento de seu perfil no aplicativo, não obtendo sucesso. Alegou, ainda, que, diante da inércia da ré em solucionar a questão, precisou proceder ao bloqueio de seu cartão de crédito cadastrado no sistema, a fim de evitar o uso indevido por terceiros, e que tal fato causou-lhe inúmeros prejuízos morais, tais como ansiedade e medo sobre o que pode ocorrer com o seu perfil/usuário/conta UBER.

3. A recorrente defende, em síntese, o afastamento dos danos morais, uma vez que realizou e informou imediatamente à recorrida acerca do bloqueio/cancelamento de seu cadastro, antes de qualquer decisão judicial. Alega que atua como mera intermediária dos serviços prestados pelos motoristas parceiros aos usuários de seu aplicativo, bem como que é provedora de aplicação de

internet e não pode responder objetivamente pelos fatos descritos na inicial. Sustenta que não estão presentes os elementos para caracterização do dano moral e, subsidiariamente, requer a minoração do valor da condenação.

4. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº. 8.078/90), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal), pois as partes enquadram-se nas figuras de consumidora (autora) e fornecedora (ré). Afasta-se, portanto, a alegação de que a ré atuou como mera intermediária dos serviços prestados por seus motoristas parceiros, especialmente porque a relação tratada nos autos está circunscrita ao atendimento prestado diretamente pela ré por meio de seu aplicativo de celular, e não de relação entre a consumidora e os referidos motoristas.

5. Não há que se falar também em aplicação do artigo 19 do Marco Civil da Internet, uma vez que não se discute no presente feito a responsabilização de provedor de aplicação de internet por conteúdo gerado por terceiros.

6. Cabe ao fornecedor de serviços demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito, ou a culpa exclusiva dos consumidores ou de terceiros (Art. 14, §3º, incisos I e II, do CDC), o que não ocorreu no caso dos autos.

7. Registro que não é cabível a juntada de documento na fase recursal, sob pena de supressão de instância e violação aos princípios da ampla defesa e do contraditório (Art. 1.014, CPC), especialmente quando se trata de prova que a parte já dispunha ao tempo da propositura da ação e que não se refere a fato novo superveniente. Todavia, como foi a própria autora que informou o seu recebimento, apesar de não juntá-lo, não pode deixar de considerá-lo (ID 1697390 – pág. 5). Não subsiste a demonstração de falha na prestação dos serviços pela ré.

8. Nesse passo, agiu com os cuidados que se espera de uma fornecedora de serviços, quando informou à consumidora, ora recorrida, do bloqueio da conta por motivos de segurança. Aqui, é de se registrar que fora a prestadora dos serviços quem bloqueou a conta da usuária, por motivos de segurança, comunicou-lhe formalmente do bloqueio, e pediu que fizesse novo cadastro na empresa UBER para o restabelecimento dos serviços.

9. A utilização por terceiros da conta da usuária, ora recorrida, antes que a recorrente percebesse a fraude, em princípio, é de responsabilidade da prestadora dos serviços (UBER), porém, observando-se tentativa de fraude com o bloqueio da conta da usuária, que foi imediatamente comunicada do bloqueio, não se pode falar em danos morais, mormente porque é sabido que os dados do consumidor conectado à “home page” trafegam por linhas telefônicas, há sempre o risco de interceptação.

10. Daí, a necessidade de que as prestadoras de serviços e produtos disponíveis em rede valham-se do que existe de mais seguro no mercado para proteger os seus “ciberclientes”. No caso, agiu com os cuidados que se espera para não causar danos à autora/recorrida.

11. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Sentença reformada para excluir a condenação por danos morais.
12. Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, em razão da ausência de recorrente vencido (Art. 55, Lei nº. 9.099/95).
13. A ementa servirá de acórdão, na forma do artigo 46 da Lei nº. 9.099/95.

### **ACÓRDÃO**

Acordam os Senhores Juízes da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, FABRICIO FONTOURA BEZERRA - Relator, SONIRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNCAO - 1º Vogal e MARA SILDA NUNES DE ALMEIDA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz FABRICIO FONTOURA BEZERRA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 29 de Junho de 2017

**Juiz FABRICIO FONTOURA BEZERRA**  
Presidente e Relator

### **RELATÓRIO**

Relatório dispensado na forma da Lei n. 9.099/95

### **VOTOS**

**O Senhor Juiz FABRICIO FONTOURA BEZERRA - Relator**

A Ementa servirá de acórdão (arts. 2º e 46, Lei n. 9.099/95).

**A Senhora Juíza SONIRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNCAO - 1º Vogal**

Com o relator

**A Senhora Juíza MARA SILDA NUNES DE ALMEIDA - 2º Vogal**

Com o relator

**DECISÃO**

**CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME.**