



RECOMENDAÇÃO Nº 01/2019 - DPEIC/DPEAM

Doc.: 00000.065396/2019-59

Ementa: **Recomendação. Aplicativos de mobilidade urbana. Recusa de corridas pagas com cartão de crédito. Direito do Consumidor. UBER e 99.**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS**, por meio do Defensor Público que esta subscreve, designado para atuar na Defensoria Pública de 1ª Instância Especializada em Interesses Coletivos, no uso das suas atribuições conforme o art. 134, *caput*, da Constituição Federal, e art. 4º, VIII, da Lei Complementar n.º 80/1994, vem apresentar as seguintes considerações para, ao final, expedir recomendações.

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 134 da Constituição da República, a Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Carta Magna de 1988; além da defesa, nos termos do art. 4º, inciso VIII da Lei Complementar nº 80/1994, dos direitos e interesses individuais, difusos, coletivos e individuais homogêneos e dos direitos do consumidor, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 170 da CF/88, a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observado, dentre outros, o princípio da defesa do consumidor;



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

CONSIDERANDO que, consoante o art. 4º, *caput*, incisos I, V e VI do CDC, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros princípios: I) o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; V) o incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI) e a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 6º, *caput*, inciso IV do CDC, é direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

CONSIDERANDO que, conforme o art. 34 do CDC, o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos;

CONSIDERANDO que o art. 35, *caput*, inciso I do CDC prevê a possibilidade do consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade se o fornecedor de produtos ou serviços recusar o cumprimento destes;

CONSIDERANDO que é proibida toda publicidade enganosa ou abusiva, sendo considerada como enganosa, “qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo,



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”, e como abusiva, “dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança”, conforme o art. 37, *caput* e § 1º e 2º do CDC;

CONSIDERANDO que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produtos ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; e 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, nos termos do art. 39, *caput*, incisos I e IX, do CDC;

CONSIDERANDO que a Política Nacional de Mobilidade Urbana está fundamentada, dentre outros princípios, na eficiência, eficácia e efetividade na prestação dos serviços de transporte urbano, consoante o art. 5º, inciso IV da Lei nº 12.587/2012;

CONSIDERANDO que há grande repercussão de notícias¹ quanto à recusa de pedidos de corrida feitos por consumidores de aplicativos de mobilidade urbana, em especial, uber e 99, que optam pelo pagamento com cartão de crédito;

¹ Exemplos:

- 1) <https://d.emtempo.com.br/amazonas/117366/motoristas-de-aplicativos-em-manaus-recusam-pagamento-em-cartao>
- 2) <https://www.topmidianews.com.br/cidade-morena/pessimo-usuario-denuncia-erros-em-serie-de-aplicativo-de-transporte/93015/>



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

CONSIDERANDO que não se pode imputar aos consumidores dos serviços prestados por aplicativos de mobilidade urbana a exigência de pagamento de corridas com dinheiro em espécie, uma vez que é disponibilizada, permanentemente, a opção de pagamento com cartão de crédito;

CONSIDERANDO que a inobservância do padrão de uso dos aplicativos de mobilidade urbana, por parte dos motoristas cadastrados, acarreta sérios prejuízos aos interesses do consumidor, que despende tempo para conseguir um novo motorista que aceite a corrida paga em cartão, pode perder compromissos com horários pré-estabelecidos e ainda colocar em risco sua segurança, dependendo das condições geográficas e temporais do local de embarque;

CONSIDERANDO que existem argumentos válidos² para a recusa de corridas pagas com dinheiro em espécie, devido ao receio de certos motoristas em serem alvos de assaltos, porém não há qualquer argumento proporcional e justificável para o cancelamento de corridas pagas com cartão de crédito;

CONSIDERANDO que a própria empresa Uber do Brasil Tecnologia Ltda. destaca, em seu Código de Conduta da Comunidade Uber³, que a aceitação constante de viagens ajuda a maximizar os ganhos dos motoristas e a manter o bom funcionamento do sistema, de forma que não aceitar solicitações causa atrasos e prejudica a confiabilidade do sistema;

CONSIDERANDO que a empresa 99 Tecnologia Ltda., em seus Termos de Uso destinados ao Motorista⁴, elucida que são obrigações do motorista parceiro, dentre

² Exemplos:

- 1) <https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,apos-mortes-motoristas-do-uber-criam-taticas-contra-assalto-e-recusam-corridas,10000082041>
- 2) <https://extra.globo.com/noticias/economia/motorista-do-uber-vai-ser-informado-sobre-pagamento-em-dinheiro-podera-cancelar-corrida-23027413.html>
- 3) <https://tecnoblog.net/258177/uber-meio-pagamento-motorista/>

³ <https://www.uber.com/legal/community-guidelines/br-pt/>

⁴ <https://99app.com/legal/termos/motorista/>



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

outras, “agir perante a 99 e aos passageiros com boa-fé, diligência, profissionalismo e respeito” e “não discriminar ou selecionar, por nenhum motivo, os passageiros” (Item 5 - 5.1 - “b” e “d”);

CONSIDERANDO que a empresa 99 Tecnologia Ltda., em seus Termos de Uso destinados ao Motorista (acima referenciado), assume a responsabilidade por todos os problemas aos quais der causa injustificada e afirma ser seu dever manter o bom funcionamento do aplicativo na maior medida possível e disponibilizar canais de atendimento para ajudar a solucionar dúvidas e problemas dos usuários do aplicativo;

CONSIDERANDO a necessidade de adoção de medidas que visem coibir a reiterada prática de recusa de corridas prestadas pelos aplicativos de mobilidade urbana a serem pagas com cartão de crédito,

RESOLVE RECOMENDAR às empresas **UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA** (sociedade empresária de responsabilidade limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.895.646/0001-87, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1909, QD 65 – CONJ 121, 141 e 151, localizados nos 12º, 14º e 15º andares, Torre Sul, Bairro Vila Nova Conceição, CEP 04543-907, São Paulo/SP, e escritório em Manaus/AM no Hotel Blue Tree, localizado na Avenida Jornalista Humberto Calderaro Filho, nº 817, Adrianópolis, CEP: 69057-021) e **99 TECNOLOGIA LTDA.** (sociedade empresária de responsabilidade limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.033.552/0001-61, com sede na Rua Sansão Alves dos Santos, nº 400, Cidade Monções, CEP 04571-090, São Paulo/SP, e escritório em Manaus/AM, na Av. Efigênio Sales, 1299, Impact Hub Manaus, Aleixo, CEP: 69060-020), **responsáveis por serviços de mobilidade urbana através de aplicativos no Estado do Amazonas, para que, no prazo de 10 (dias) a contar do recebimento da presente,**

1) **Apresentem os dados estatísticos** existentes acerca da **quantidade e motivos de cancelamento de corridas com pagamento com cartão de crédito;**



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

2) Informem se, e a partir de quando, a **opção de pagamento é visualizada antecipadamente pelo motorista** parceiro do aplicativo;

3) **Imponham medidas de ajustamento de conduta dos motoristas** parceiros e/ou **aplique penalidades** eficazes a **coibir a prática abusiva e reiterada de cancelamento de corridas** quando é feita pelo usuário a opção de pagamento por cartão de crédito;

4) Desenvolvam **mecanismos de tecnologia** capazes de **impedir o cancelamento** de corridas pagas por cartão de crédito;

5) **Instruam os motoristas cadastrados** em seus respectivos aplicativos a estabelecer melhores formas de comunicação com o consumidor final, bem como evitar perguntar a forma de pagamento com o único objetivo de cancelar corridas na hipótese de opção de pagamento com cartão de crédito (fato possível de identificar sempre que o usuário informa esta opção e a corrida é imediatamente cancelada);

6) **Disponibilizem canais efetivos de atendimento ao consumidor**, uma vez que grande parte dos usuários dos serviços prestados por estas empresas reclamam da inexistência de serviço, ou mesmo de ausência de respostas ante a reclamações e sugestões feitas⁵ e, ainda, **apresentem a esta Especializada os reais problemas de comunicação entre a empresa e os consumidores** finais do serviço e os possíveis motivos desta falha.

ENCAMINHE-SE a presente recomendação aos representantes legais das empresas **Uber e 99**, assinalando-se o **prazo de 10 (dez) dias**, contados do efetivo recebimento da presente recomendação, para envio de resposta quanto ao acatamento desta, bem como quanto às providências adotadas visando o seu cumprimento;

NOTIFIQUEM-SE a Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor e Ouvidoria - SEMDEC (**PROCON Manaus**), o Programa Estadual de Defesa do Consumidor (**PROCON AM**) e o Ministério Público do Estado do Amazonas (através das 51ª, 52ª e 81ª Promotorias de Defesa do Consumidor - **PRODECON**) quanto ao teor da presente

⁵ <https://protocolo.net.br/uber-ouvidoria-telefone-reclamacao/>



DEFENSORIA PÚBLICA DE 1ª INSTÂNCIA ESPECIALIZADA EM INTERESSES COLETIVOS

recomendação, para fins de ciência e adoção de eventuais providências em suas respectivas esferas de atuação;

COMUNIQUE-SE a Defensoria Pública Geral a respeito da expedição da presente recomendação;

PUBLIQUE-SE a presente recomendação no sítio eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, para que seja oportunizada a transparência da atuação da DPE/AM quanto ao tema exposto à população amazonense em geral.

Manaus/AM, 15 de julho de 2019.

Thiago Nobre Rosas

Defensor Público