

# Suspensão de conta em aplicativo de transporte não gera dever de indenizar

11/01/2025

A suspensão de cadastro em aplicativo de transporte não dá direito a indenização por danos morais ao usuário. Com esse entendimento, a juíza Diva Maria de Barros Mendes, do 13º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís, negou o pedido de indenização de um homem que teve a conta suspensa por uma plataforma.

Em 2024, o autor contratou uma corrida na plataforma e pagou o valor de R\$ 32 diretamente ao motorista via Pix, mas ele não deu baixa no trajeto e isso gerou uma nova cobrança por parte da empresa. O caso somente foi resolvido após encaminhamento dos comprovantes de quitação. Um mês depois, ele solicitou nova corrida, que caiu com o mesmo motorista, por coincidência. O homem pagou da mesma forma.

Novamente, o motorista não deu baixa no pagamento, o que gerou outra cobrança e a suspensão do cadastro na plataforma.

Dessa vez, mesmo com a reclamação administrativa, a demanda não foi resolvida de imediato, o que fez o autor recorrer à Justiça. Ele pediu o cancelamento da cobrança, a liberação de seu cadastro e indenização por danos morais.

A juíza destacou que o autor já havia passado pelo mesmo problema ocorrido, com o mesmo motorista e, mesmo assim, descumprindo os Termos de Uso do Passageiro, fez transferência via Pix diretamente a ele, quando deveria seguir as regras de pagamento do aplicativo. “Analisando o processo, verifico não assistir razão aos pedidos do autor (...) Sobre a ocorrência de dano moral, pelos fatos narrados, observo que o autor contribuiu para a suspensão do próprio cadastro”, escreveu a julgadora.

“A cobrança e suspensão temporária do cadastro não ultrapassam a esfera do mero aborrecimento não indenizável (...) Não há no processo nenhum elemento que indique ter havido mácula à imagem, moral ou honra subjetiva do autor, de maneira a condenar a demandada ao pagamento de qualquer indenização”, decidiu, citando decisões de outros tribunais em casos semelhantes. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MA.*

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 0800578-77.2024.8.10.0019**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-11/suspensao-de-conta-em-aplicativo-nao-gera-dever-de-indenizar-3/>

