

TJ-DF condena Uber a ressarcir usuário que teve mercadoria extraviada

09/05/2025

A 1ª Turma Recursal do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) manteve decisão que condenou a Uber a ressarcir usuário que teve mercadoria extraviada.

No entanto, o colegiado entendeu que o valor do dano material deve ser limitado a R\$ 500,00, conforme previsto nos Termos e Condições de Uber Flash, uma vez que o usuário não contratou o seguro opcional oferecido pela plataforma.

No processo, o usuário narra que, em 30 de julho de 2024, enviou dez fechaduras a cliente por meio da plataforma Uber Flash. Afirma que “a corrida foi finalizada como completa e bem-sucedida”. No entanto, as fechaduras nunca chegaram ao destinatário final.

O autor afirma que, mesmo após abertura de chamado na Uber, não lhe foi fornecido o telefone do motorista e nem apresentado documento que comprovasse que o aplicativo efetivamente empregou esforços para esclarecer os fatos. Ele destaca ainda que perdeu importante parceiro comercial, que compra quantidades relevantes de produtos com habitualidade.

Em sua defesa, a Uber limitou-se a alegar que consta em seu sistema que a viagem foi completada e a mercadoria entregue.

Não significa nada

Para o colegiado, a mera confirmação do encerramento da viagem pelo motorista não é suficiente para comprovar a entrega da mercadoria ao destinatário. Além disso, “não há nos autos qualquer demonstração de que o motorista do aplicativo tenha entrado em contato com o autor, seja pelo chat, seja por ligação telefônica para prestar maiores esclarecimentos sobre o ocorrido.”

Na decisão de primeiro grau, proferida pelo 3º Juizado Especial Cível de Taguatinga, os pedidos do usuário foram julgados parcialmente procedentes para condenar a empresa a pagar o valor de R\$ 1.500,00, a título de danos materiais. O autor e a Uber apresentaram recurso.

Ao analisar o caso, a 1ª Turma Recursal observou que a relação de consumo é estabelecida entre os usuários do serviço e a empresa Uber, que previamente cadastra o cliente em sua base de dados e permite a contratação do serviço de transporte privado e entrega de mercadorias por meio do aplicativo.

Comprovada o extravio das mercadorias e a falha na prestação do serviço, a Turma decidiu pelo ressarcimento ao usuário pelos danos materiais, limitados a R\$500,00, conforme previsto nos Termos e Condições de Uber Flash.

Segundo o documento, o valor total dos artigos enviados não pode ultrapassar o limite de R\$ 500,00 para envio sem seguro opcional e R\$ 4.500,00 com seguro opcional. Logo, o usuário assumiu o risco ao exceder os valores sem a contratação do seguro. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ver o acórdão
Processo 0720329-62.2024.8.07.0007

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mai-09/tj-df-condena-app-a-ressarcir-usuario-que-teve-mercadoria-extraviada/>

