

Empresa de aplicativo de transporte é responsável por cobrança indevida na plataforma

28/03/2025

O juiz Flavio Augusto Martins Leite, do 2º Juizado Especial Cível de Brasília, condenou uma empresa de transporte por meio de aplicativo a indenizar um usuário por causa da cobrança indevida de uma corrida.

Consta nos autos que o autor da ação recebeu, em seu cartão de crédito, a cobrança de uma corrida feita no Rio de Janeiro. Porém, ele alegou que não estava na cidade, tampouco compartilhou a senha do aplicativo com outras pessoas.

O autor fez contato com a empresa e relatou o incidente, mas a ré devolveu apenas parte do valor e deixou de responder aos pedidos de estorno do restante da quantia.

Em sua defesa, a empresa sustentou que não poderia ser responsabilizada pela cobrança indevida, uma vez que atua apenas como intermediária entre motoristas e passageiros.

Ela alegou ainda que a falha ocorreu no cartão de crédito do usuário e que, nesse caso, a responsabilidade é da instituição financeira, que deveria recusar cobranças que identificar como fraudulentas. Além disso, argumentou que a corrida reclamada está vinculada ao perfil do usuário e que não havia motivos para desconfiar de qualquer problema.

Responsabilidade confirmada

Na sentença, o julgador rejeitou os argumentos da defesa por entender que o aplicativo tem responsabilidade sobre as cobranças feitas em sua plataforma. Ele destacou ainda que ficou evidenciado no processo que houve defeito na prestação dos serviços, bem como o descaso da empresa diante das diversas reclamações feitas pelo autor, que não teve o seu problema resolvido.

Portanto, “não há dúvida de que a adoção de procedimento de cobrança de débito inexistente constitui prática abusiva suficiente a ensejar a reparação de dano moral, mesmo que não evolua à negativação de dados do consumidor, por ser suficiente à quebra da paz interior do indivíduo cumpridor de suas obrigações contratuais[...]”, disse o juiz.

Diante disso, ele determinou o reembolso em dobro da quantia cobrada indevidamente, no valor de R\$ 245,80, a título de repetição do indébito, e reconheceu o direito à indenização por danos morais no valor de R\$ 1 mil. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ver o acórdão
Processo 0700031-85.2025.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-28/empresa-de-aplicativo-de-transporte-e-condenada-a-indenizar-usuario-por-cobranca-indevida-2/>

