

TJ-AM manda app de transporte indenizar cliente por furto de celular em mototáxi

19/11/2025

Em caso de furto durante o uso de transporte por aplicativo, a empresa deve indenizar o cliente por falha na prestação do serviço. Com essa tese, o juiz Jorsenildo Dourado do Nascimento, do **18º Juizado Especial Cível da Comarca de Manaus**, condenou uma empresa a indenizar, por danos morais e materiais, uma cliente que sofreu furto durante corrida de mototáxi.

Segundo a autora da ação, em determinado momento da corrida o condutor da motocicleta que a transportava reduziu a velocidade do veículo, sem responder quando questionado pela conduta, e outro motociclista se aproximou e furtou seu celular. Após reclamação, o aplicativo estornou apenas os valores pagos pelo transporte.

No processo, a ré alegou que o condutor é um parceiro independente e que o evento configura caso fortuito externo e culpa de terceiros. Também disse que a segurança pública é dever exclusivo do Estado, rompendo o nexo de causalidade.

Falha na prestação do serviço

Para o julgador do caso, porém, “o defeito na?o esta? na tecnologia, mas na falha do dever de seguranc?a e de incolumidade durante a execu?a?o do transporte. A conduta do motorista, no contexto narrado, e? um fato que se insere no modo de execu?a?o do servic?o contratado, configurando um defeito na prestac?a?o do servic?o (art. 14, § 1o, do CDC)”.

Nascimento sustentou que a situação causou angústia, abalo emocional e sensação de impotência na autora, “principalmente pela colaborac?a?o do condutor, que deveria zelar pela integridade fi?sica do passageiro. Essa situac?a?o ultrapassa os meros aborrecimentos cotidianos, caracterizando dano moral, cujos danos emocionais, psi?quicos e traumas acompanhara?o a vi?tima por muito anos”.

A empresa deverá indenizar a autora em R\$ 2,8 mil pelo dano material e R\$ 10 mil por dano moral. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-AM.*

Processo 0254506-87.2025.8.04.1000

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-19/tj-am-manda-app-de-transporte-indenizar-cliente-por-furto-de-celular-em-mototaxi/>

