

Uber é condenada por causa de motorista que foi embora com bagagem de passageira

A 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) condenou a Uber a indenizar uma passageira por causa de um motorista que arrancou o carro com sua bagagem no porta-malas depois de uma corrida. Para o colegiado, além da perda de tempo útil, a situação gerou aflições passíveis de reparação.

Segundo o processo, a passageira, ao chegar a Recife, solicitou um carro de aplicativo para se deslocar do aeroporto para o hotel. Ao chegar ao local, o motorista saiu com o carro antes que ela pudesse retirar suas malas.

A autora diz que adotou as medidas administrativas cabíveis junto à Uber para que a mala fosse restituída, mas sem sucesso. Ela informou nos autos que só conseguiu localizar a bagagem depois de entrar em contato com a empresa responsável pelo veículo, que era alugado. A passageira só conseguiu reaver a mala uma semana depois de fazer a corrida.

A partir do ocorrido, ela ajuizou ação e pediu indenização por danos morais e materiais, tendo em vista que teve de comprar novas roupas.

A Uber alegou, em sua defesa, que não há provas do ato atribuído ao motorista e disse que a autora poderia simplesmente ter esquecido a mala no porta-malas. A empresa argumentou que não cometeu nenhum ato ilícito e que não tem dever de indenizar.

Transportador responde por danos

Em primeiro grau, o 2º Juizado Especial Cível de Ceilândia (DF) explicou que o Código Civil dispõe que “o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nulo qualquer excludente de responsabilidade”.

O juízo concluiu que houve falha na prestação do serviço e condenou a ré a pagar à autora as quantias de R\$ 295, pelos danos materiais, e de R\$ 700, a título de danos morais. A autora recorreu pedindo o aumento do valor.

Ao analisar o recurso, a Turma Recursal afirmou que não há dúvidas quanto aos “os maus sentimentos ocasionados pela situação” e que é evidente a violação dos direitos de personalidade da autora. O colegiado explicou que a privação dos bens e a necessidade de comprar novos itens, além de provocar a perda do tempo útil, causam “aflições psicológicas passíveis de compensação”.

Quanto ao valor da indenização por danos morais, a turma entendeu que deve ser majorado para R\$ 2 mil.

“Tal quantia mostra-se mais adequada diante do período em que a parte recorrente permaneceu sem sua bagagem (...) A elevação do valor observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando tanto o enriquecimento sem causa quanto o empobrecimento excessivo de qualquer das partes”, explicou o relator do caso, juiz substituto em segundo grau Antonio Fernandes da Luz.

Dessa forma, a Turma deu provimento ao recurso da autora para fixar em R\$ 2 mil a indenização a título de danos morais. A empresa deverá, ainda, pagar R\$ 295 por danos materiais. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0715198-84.2025.8.07.0003

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-out-31/uber-deve-indenizar-passageira-por-extravio-de-bagagem-decide-tj-df/>

