

Aplicativo de transporte é condenado a indenizar cliente por uso de cartão esquecido

A 3ª Turma Recursal do [Tribunal de Justiça de Santa Catarina \(TJ-SC\)](#) manteve a condenação de um aplicativo de transportes de passageiros ao pagamento de indenização por danos materiais e morais a uma usuária que teve o celular e o cartão de débito apropriados indevidamente por um motorista após uma corrida. O caso ocorreu em fevereiro de 2023.

A autora ajuizou ação indenizatória e alegou que esqueceu o aparelho celular e o cartão de débito no interior do veículo utilizado para transporte por aplicativo. Segundo os autos, embora ela tivesse solicitado administrativamente a devolução dos pertences, eles não foram restituídos. Posteriormente, constatou-se que o cartão de débito foi utilizado para a realização de transações financeiras não autorizadas.

O caso foi apreciado no Juizado Especial Cível da comarca de São José, que reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a empresa ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10 mil. Inconformada, a empresa ré interpôs recurso para sustentar, entre outros pontos, sua ilegitimidade passiva.

Ao analisar o caso, a magistrada relatora do recurso afastou a preliminar, ao destacar que a empresa integra a cadeia de fornecimento do serviço de transporte. No mérito, a turma entendeu que o conjunto probatório confirmou a versão apresentada pela autora, inclusive com a comprovação de que o motorista utilizou o cartão de débito esquecido para realizar transações em máquina de pagamento de sua titularidade.

Consta ainda nos autos que o próprio motorista reconheceu a apropriação indevida ao devolver parte dos valores por meio de transferência via Pix. Para a relatora, a conduta caracteriza falha grave na prestação do serviço do aplicativo, o que serve para atrair a responsabilidade objetiva e solidária da plataforma.

A magistrada também considerou configurado o dano moral, uma vez que, além de não ter seus bens devolvidos espontaneamente, a autora foi vítima de uso indevido do cartão para fins de transação financeira não autorizada. O valor da indenização foi considerado adequado às circunstâncias do caso. Com isso, o recurso foi conhecido e desprovido por unanimidade pela 3ª Turma Recursal, com a manutenção integral da sentença pelos seus próprios fundamentos. *Com informações da assessoria do TJ-SC.*

Processo 5003709-14.2023.8.24.0064

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-01/aplicativo-de-transporte-e-condenado-a-indenizar-cliente-por-uso-de-cartao-esquecido-2/>

