

Desembarque de carro de aplicativo no lugar errado gera indenização

18/03/2026

O desembarque de um carro de [transporte por aplicativo](#) em local diferente do pedido é uma falha na prestação do serviço que deve resultar em indenização ao passageiro. Essa foi a conclusão da [1.ª Turma Recursal do Estado do Amazonas](#) para reformar uma sentença de primeiro grau e determinar que uma plataforma de transporte indenize, por danos materiais e morais, um adolescente que foi deixado pelo motorista no lugar errado. A ação foi ajuizada pelo tio do jovem.

De acordo com relator, o juiz Jorsenildo Dourado do Nascimento, uma simples consulta a um aplicativo de mapas permitiu verificar que o menor foi deixado a quase 10 quilômetros do endereço contratado, em um bairro distante. Com isso, o juiz afastou a alegação da empresa de que bastaria “atravessar a rua” para chegar ao local correto.

Como o serviço contratado não foi executado conforme o esperado e gerou um custo adicional ao consumidor para alcançar o objetivo final, o magistrado determinou que o valor da corrida seja devolvido ao cliente.

“A interrupção do serviço de transporte em local diverso do contratado, forçando a contratação de uma segunda corrida para que o sobrinho do recorrente chegasse ao seu destino final, configura inegável falha na prestação do serviço por parte da recorrida, nos termos do [art. 14 do CDC](#), devendo a recorrida responder independentemente da existência de culpa por defeitos relativos à prestação dos serviços”, avaliou.

Mais que aborrecimento

Em relação ao pedido de indenização por danos morais, o magistrado destacou que a situação transcende o mero aborrecimento do cotidiano, configurando uma violação direta aos direitos da personalidade do recorrente, especialmente em sua dimensão de responsável e guardião de seu sobrinho, menor de idade.

“Ao contratar um serviço de transporte para seu sobrinho, adolescente, o recorrente depositou a sua confiança ao serviço ofertado pela recorrida, de que este seria entregue em segurança no local designado. A exposição de um menor de idade a um ambiente potencialmente perigoso, a incerteza quanto à sua segurança e a necessidade de intervir para garantir sua chegada ao destino correto configuram um abalo psicológico significativo e diretamente vivenciado pelo recorrente”, afirma o juiz no acórdão, fixando em R\$ 17 mil o valor a ser pago como





indenização pelos danos morais, corrigidos.

Do julgamento, participaram também os magistrados Cássio André Borges dos Santos e Francisco Soares de Souza. O processo está sob segredo de justiça. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-AM.*

Recurso 0652693-57.2025.8.04.1000

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-18/desembarque-de-carro-em-local-errado-gera-indenizacao-a-passageiro/>