

NOTA DE TEMA

Transporte por Aplicativo: Responsabilidade da Plataforma

FEVEREIRO / 2026

Sobre o Conselho Digital

O Conselho Digital é uma entidade brasileira, sem fins lucrativos ou afiliações políticas, que coordena, estuda e representa o ecossistema dos aplicativos de internet e toda a diversidade dos seus modelos de negócios.

Nossa organização acredita que a tecnologia, quando bem construída e utilizada, é uma porta para o futuro. Ela nos mantém conectados, potencializa habilidades, desenvolve novas oportunidades e pode mudar a vida das pessoas para melhor.

Partindo dessa premissa, atuamos através de estudos, eventos e atividades de advocacy em favor de políticas públicas e setoriais que fortaleçam uma internet livre, segura e responsável no Brasil e no mundo.

Defendemos políticas que respeitem a neutralidade tecnológica, a inovação e a diversidade de modelos de negócios; e que tenham como consequência:

- Usuários conscientes e com poder de escolha;
- Uma sociedade plural e próspera;
- Ambientes de negócio juridicamente seguros;
- Mercados abertos e dinâmicos; e
- Empresas responsáveis e competitivas.

Por fim, assumimos o compromisso de construir um ambiente harmonioso e produtivo entre nossos associados, assim como uma relação transparente e colaborativa com a sociedade e governo.



Diretor-Executivo

www.conselhodigital.org.br

Takeaways – Posição do Conselho Digital

- **Responsabilidade exige nexo causal:** O direito brasileiro exige demonstração de conduta, dano e vínculo causal. A reação imediata de atribuir culpa à plataforma nem sempre corresponde à verificação jurídica de quem efetivamente praticou o ato ou deu causa ao prejuízo.
- **Atos de terceiros rompem o nexo de responsabilidade:** Quando o dano decorre de conduta autônoma de motorista, usuário ou terceiro estranho à relação, a jurisprudência reconhece o rompimento do nexo causal. Transformar a intermediadora em responsável automática altera essa lógica estruturante da responsabilidade civil.
- **Responsabilidade objetiva é exceção no sistema jurídico:** O Código Civil adota a responsabilidade subjetiva como regra, reservando a objetiva a hipóteses específicas ou atividades de risco. Equiparar a intermediação digital ao transporte direto amplia indevidamente uma exceção e gera desalinhamento normativo.
- **Insegurança jurídica e aumento do contencioso:** A ausência de critérios claros de nexo causal e culpa tende a estimular judicialização massificada, inclusive com demandas oportunistas, elevando custos sistêmicos e sobrecarregando o Judiciário.
- **Excludentes legais perderiam efetividade prática:** O próprio CDC prevê hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Uma redação que imponha responsabilidade ampla tende a esvaziar essas excludentes, reduzindo a coerência interna do sistema.
- **Alteração do regime jurídico produz efeitos sistêmicos permanentes:** A redefinição da responsabilidade impacta contratos, precificação, judicialização e incentivos regulatórios. Decisões tomadas a partir de casos concretos emocionalmente marcantes podem gerar um regime jurídico mais oneroso e menos previsível para todos.

O que o Conselho Digital pensa sobre a responsabilidade dos aplicativos de transporte?

I - CONTEXTUALIZAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS QUE FUNDAMENTAM PEDIDOS DE RESPONSABILIZAÇÃO

- **Entendendo a situação concreta:** A discussão sobre responsabilização das plataformas de transporte por aplicativo surge, em geral, a partir de situações concretas ocorridas durante viagens ou entregas intermediadas digitalmente. São casos que envolvem comportamentos individuais, acidentes, perdas de objetos ou crimes praticados por terceiros. Para uma análise adequada do tema, é essencial identificar as categorias de eventos que têm fundamentado pedidos de indenização e distinguir tais ocorrências de eventuais falhas próprias da tecnologia de intermediação.
- **Mecanismos preventivos e limites da atuação da plataforma:** Diferentemente de uma atuação meramente posterior ao dano, as plataformas estruturam mecanismos preventivos, como sistemas de avaliação mútua, pontuação, histórico de viagens e regras de conduta. Esses instrumentos permitem que motoristas e usuários tomem decisões informadas sobre aceitar ou não determinada viagem, contribuindo para a autorregulação do ecossistema. Ainda assim, tais ferramentas não conferem controle direto sobre a conduta individual dos participantes, nem eliminam a autonomia das partes.
- **Condutas atribuídas a motoristas ou entregadores parceiros:** Parte relevante das demandas envolve alegações de comportamento inadequado, acidentes de trânsito ou retenção de objetos esquecidos no veículo. Embora a plataforma estabeleça critérios de cadastro, padrões de conduta e possibilidade de desativação, o ato concreto é

praticado por profissional autônomo, que atua por conta própria. A responsabilização automática da intermediadora por tais condutas tende a desconsiderar a distinção entre gestão tecnológica do ambiente e execução material do serviço.

- **Condutas atribuídas a usuários finais:** Também há situações em que o dano decorre de comportamento de passageiros, como agressões, danos ao veículo ou fraudes. A plataforma, nesse contexto, oferece instrumentos de avaliação, registro de ocorrências e bloqueio de contas, funcionando como ambiente regulado de interação. Todavia, não há ingerência prévia sobre a decisão individual do usuário de praticar eventual ato ilícito, o que impõe cautela na ampliação do dever de indenizar.
- **Fatos de terceiros e violência urbana:** Existem ainda hipóteses relacionadas a furtos, roubos ou outros crimes praticados por terceiros alheios à relação estabelecida na plataforma. Tais eventos, vinculados ao contexto mais amplo da segurança pública, são externos à atividade de intermediação digital. Atribuir à plataforma responsabilidade automática nesses casos significa transferir à iniciativa privada riscos estruturais que não decorrem de sua atividade-fim.
- **Esquecimento ou perda de objetos pessoais:** Casos envolvendo esquecimento de pertences ilustram a complexidade do debate. A plataforma envia comunicações preventivas, mantém canais de contato entre as partes e registra a ocorrência, buscando facilitar a solução. Ainda assim, o fato gerador decorre de conduta do próprio usuário ou da interação direta entre as partes, não de falha intrínseca do sistema de intermediação.

II - LIMITES JURÍDICOS E ECONÔMICOS DA RESPONSABILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE TRANSPORTE POR APLICATIVO

- **Regime jurídico da responsabilidade civil:** O ordenamento jurídico brasileiro adota, como regra, a responsabilidade civil subjetiva, fundada na comprovação de conduta, dano, nexo causal e culpa, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil. A responsabilidade objetiva é excepcional e depende de previsão legal específica ou de atividade que, por sua natureza, implique risco inerente a direitos de terceiros. A intermediação digital realizada por plataformas não se confunde com atividade de risco típico, razão pela qual a imputação automática de responsabilidade desconsidera a sistemática consolidada do direito civil brasileiro.
- **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor:** Ainda que o CDC preveja hipóteses de responsabilidade objetiva, o próprio diploma estabelece excludentes claras, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No contexto das plataformas de intermediação, é comum que eventuais danos decorram de condutas autônomas de motoristas, entregadores ou usuários, rompendo o nexo causal com a atividade tecnológica desempenhada. A desconsideração dessas excludentes amplia indevidamente o dever de indenizar e cria distorções incompatíveis com a lógica do sistema consumerista.
- **Natureza da atividade de intermediação digital:** As plataformas de transporte por aplicativo exercem atividade de tecnologia voltada à conexão entre usuários e prestadores autônomos, não realizando diretamente o transporte. O serviço ofertado é de intermediação digital, estruturado por meio de ferramentas tecnológicas, regras de uso e mecanismos de avaliação. Equiparar essa atividade à prestação direta do transporte implica desconsiderar sua natureza jurídica própria e ampliar artificialmente seu campo de responsabilização.

- **Relação com motoristas e entregadores parceiros:** A relação entre plataforma e motoristas é de natureza civil, caracterizada por autonomia e ausência de subordinação. Não há vínculo empregatício nem relação de preposição que autorize a aplicação automática das regras de responsabilidade do empregador. A imposição de responsabilidade objetiva por atos praticados por parceiros autônomos pode, na prática, gerar presunção indevida de vínculo ou controle inexistente, alterando de forma indireta a configuração jurídica já reconhecida pela jurisprudência.
- **Limites de ingerência sobre usuários finais:** As plataformas não possuem controle direto sobre a conduta dos usuários, atuando dentro dos limites próprios da iniciativa privada por meio de termos de uso, códigos de conduta e possibilidade de desativação de contas. Atos ilícitos praticados por terceiros, especialmente quando imprevisíveis ou inevitáveis, configuram fortuito externo e rompem o nexo causal. A atribuição automática de responsabilidade por tais fatos amplia o dever de vigilância para além das capacidades reais da atividade tecnológica.
- **Jurisprudência consolidada sobre ausência de responsabilidade automática:** A jurisprudência dos tribunais estaduais e do Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente afastado a responsabilização das plataformas quando ausente falha na prestação do serviço de intermediação. As decisões destacam que atos praticados por terceiros — motoristas, usuários ou criminosos — configuram fortuito externo e rompem o nexo causal. Assim, a responsabilidade não pode ser presumida pelo simples fato de o evento ter ocorrido durante viagem intermediada digitalmente.
- **Exigência de demonstração de falha concreta da plataforma:** Os tribunais têm enfatizado que a responsabilização somente é possível quando comprovada falha própria da plataforma, como defeito no sistema ou descumprimento de dever contratual específico. Não basta a ocorrência do dano; é necessária a demonstração de vínculo direto entre a conduta da empresa e o prejuízo sofrido. Esse entendimento preserva a coerência com os arts. 186 e 927 do Código Civil e com as excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

- **Impactos econômicos e efeitos sistêmicos:** A responsabilização objetiva ampla pode produzir impactos econômicos significativos, elevando custos operacionais e pressionando a estrutura de preços dos serviços. O aumento de despesas com indenizações tende a ser repassado ao mercado, afetando usuários e reduzindo ganhos de motoristas e entregadores. Tal cenário compromete o equilíbrio do ecossistema de mobilidade e pode restringir o acesso ao serviço, especialmente para populações de menor renda.
- **Risco de litigância oportunista e insegurança jurídica:** A ampliação irrestrita da responsabilidade pode estimular o ajuizamento massificado de demandas sem adequada comprovação de culpa ou nexo causal, favorecendo práticas de litigância predatória. A previsibilidade regulatória é elemento essencial para a sustentabilidade do setor, e dispositivos que criem presunções amplas de responsabilidade tendem a fomentar contencioso artificial. Em vez de fortalecer a proteção do usuário, tal cenário pode gerar distorções, sobrecarga do Judiciário e instabilidade regulatória.
- **Necessidade de redação normativa compatível com a atividade:** Uma regulamentação equilibrada deve preservar a exigência de demonstração de culpa quando se tratar de danos decorrentes de atos ilícitos de terceiros, mantendo coerência com o Código Civil e com a jurisprudência consolidada. A responsabilização da plataforma deve estar vinculada à comprovação de falha própria na prestação do serviço de intermediação, sem excluir a responsabilidade direta do efetivo causador do dano. Apenas uma redação que respeite esses parâmetros evitará distorções jurídicas e efeitos econômicos indesejados.

JURISPRUDÊNCIA SOBRE RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS

TRIBUNAL	JURISPRUDÊNCIA	RESUMO DO CASO	FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA	RESULTADO DA DECISÃO
STJ	REsp 2.018.788/RS	Roubo praticado por passageiros contra motorista de aplicativo.	Configuração de caso fortuito externo; o assalto é fato de terceiro estranho ao contrato de intermediação tecnológica; ausência de nexo causal.	Ausência do dever de indenizar pela plataforma.
TJSP	Apelação 1016797-64.2024.8.26.0011	Ação de reparação de danos por ajuste feito diretamente entre passageiro e motorista.	O fornecedor não responde por ajuste do qual não participou; configuração de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.	Ausência de responsabilidade civil da plataforma.
TJSP	Acórdão 1025406-57.2020.8.26.0405	Fraude cometida por terceiro fora do ambiente da plataforma (pagamento por meio não oficial).	Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor e de terceiro ao negociar fora da plataforma.	Exclusão da responsabilidade objetiva da plataforma.
TJSP	Acórdão 1009445-76.2024.8.26.0004	Esquecimento de mochila no veículo e posterior apropriação indébita ou perda do objeto.	Ausência de nexo causal direto com o serviço de transporte; o evento extrapola os limites do contrato; necessidade de provar ilicitude do condutor.	Impossibilidade de responsabilizar diretamente a plataforma.
TJPE	Acórdão 0114179-70.2024.8.17.2001	Usuário deixou óculos no veículo após a corrida e pleiteou indenização da plataforma.	Inexistência de dever jurídico de custódia ou guarda de objetos esquecidos; culpa exclusiva da vítima ao deixar o bem voluntariamente no carro.	Afastamento do nexo causal e da responsabilidade da plataforma.
TJRS	Acórdão 5014382-16.2022.8.21.0022	Incidente fundado em comportamento inadequado do motorista em relação a terceiros.	Reconhecimento de ilegitimidade passiva; a responsabilidade da empresa limita-se ao transporte e intermediação, não cobrindo comportamento pessoal.	Acolhimento da ilegitimidade passiva da plataforma.
TJDFT	Acórdão 0743773-39.2020.8.07.0016	Danos reclamados que não decorreram da utilização direta do serviço prestado pela empresa.	Inexistência de relação de consumo no ato específico; ausência de responsabilidade solidária da plataforma pelos atos do motorista.	Plataforma não considerada responsável solidária.
TJRJ	Sentença 0887027-43.2024.8.19.0001	Furto de pertences pessoais do autor praticado por terceiro enquanto o objeto estava sob posse do autor.	Configuração de fortuito externo; ausência de nexo causal pois o crime de terceiro não possui relação com a atividade da ré.	Improcedência do pedido de indenização contra a ré.