

Uber Eats cancela entrega; para juiz, não cabem danos morais

O cancelamento unilateral do serviço sem justificativa plausível configura falha na prestação de serviço. Por isso, o prestador responde por eventuais danos materiais e morais causados ao consumidor, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.

tomaskju/Pxhere



Segundo juiz, Uber Eats deve ressarcir apenas dano material, pois cancelamento unilateral gera apenas "mero dissabor"
tomaskju/Pxhere

A partir dessa premissa, o juiz substituto do 1º Juizado Especial Cível de Águas Claras condenou a Uber do Brasil a ressarcir dois usuários que tiveram o pedido cancelado de forma unilateral, o que configurou falha na prestação de serviço. Mas afastou o pedido de indenização por danos morais, pois o ocorrido não causou afronta ao direito de personalidade.

Narraram os autores que fizeram pedido de almoço, por meio do aplicativo da ré. Mas, segundo eles, a refeição demorou mais do que o normal e que, ao contatar a entregadora, foram informados do cancelamento realizado pelo aplicativo, sob o argumento de que a entregadora não havia encontrado o endereço. Os autores contaram ainda que, mesmo com o cancelamento do pedido, o aplicativo realizou o débito no cartão de crédito. Diante disso, pediram que o réu fosse condenado a ressarcir o valor da refeição e os indenizasse pelos danos morais suportados.

Em sua defesa, a Uber disse que o pedido foi cancelado após a entregadora ter aguardado por 23 minutos no local indicado. A ré asseverou que os autores receberam a notificação acerca da tentativa de contato e que tinham ciência de que o pedido poderia ser cancelado após dez minutos de espera.

Ao julgar, o magistrado observou que a relação entre as partes é de consumo e que para que o réu seja responsabilizado é indispensável que hajanexo de causalidade entre a sua conduta e o resultado. No caso dos autos, de acordo com o julgador, o cancelamento unilateral do serviço sem justificativa plausível configura falha na prestação de serviço.



"Verifica-se que a parte autora solicitou o serviço de entrega a domicílio pelo aplicativo oferecido pela ré, todavia, houve o cancelamento unilateral do pedido, sem que houvesse a entrega efetiva ao consumidor. (...) Ante a falha na prestação de serviços, deverá o réu responder por eventuais danos materiais e morais causados ao consumidor, nos termos do supracitado art. 14 do CDC, ante a responsabilidade solidária por todos aqueles que participam da cadeia produtiva", afirmou.

O magistrado ponderou, no entanto que é cabível apenas o ressarcimento dos danos materiais. Isso porque o cancelamento unilateral, segundo o juiz, configura mero dissabor negocial, que não é apto a gerar o dever de indenizar. "Os infortúnios experimentados pela parte requerente fazem parte da rotina inerente aos negócios empresariais. São consequências comuns de um descumprimento contratual. O dano moral é merecedor de ressarcimento quando se observa uma afronta grave a direito da personalidade, capaz de causar sérios distúrbios emocionais", explicou.

Assim, a Uber foi condenada a ressarcir aos autores a quantia de R\$ 57,25. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

0706111-29.2020.8.07.0020

Date Created

30/08/2020

Author

redacao-conjur