



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000758454

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093960-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante
-----, é apelado -----
-----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores **ÁLVARO TORRES JÚNIOR** (Presidente) E **MARIA SALETE CORRÊA DIAS**.

São Paulo, 10 de agosto de 2026.

RODRIGUES MONTEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 7291 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO: 1093960-47.2024.8.26.0100

APELANTE: -----

APELADO: -----

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. EXTRAVIO DE MERCADORIAS APÓS COLETA REALIZADA POR MOTORISTA VINCULADO À PLATAFORMA DIGITAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA GESTORA. FORTUITO INTERNO. AUSÊNCIA DE SEGURO E CLÁUSULAS LIMITATIVAS QUE NÃO AFASTAM O DEVER DE INDENIZAR. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. RECONVENÇÃO ACOLHIDA APENAS NO LIMITE DO CRÉDITO DEMONSTRADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Ação de indenização por danos materiais ajuizada por -----

contra -----

A autora contratou serviço de transporte pela plataforma da ré, e após a coleta, as mercadorias não chegaram ao destino, resultando no extravio de itens de alto valor. A sentença condenou a ré ao pagamento de R\$ 105.370,88 e julgou parcialmente procedente a reconvenção, condenando a autora ao pagamento de R\$ 3.559,58.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da ré pelo extravio das mercadorias; (ii) a necessidade de liquidação de sentença para apuração do valor devido; (iii) a validade das cláusulas limitativas de responsabilidade; (iv) a culpa exclusiva ou concorrente da autora; (v) a responsabilidade exclusiva de terceiro.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A análise dos autos revela que a documentação apresentada, incluindo boletim de ocorrência, depoimentos de testemunhas e registros de comunicação entre as partes, comprova de forma robusta a contratação do serviço de transporte pela plataforma da ré e o subsequente extravio das mercadorias após a coleta. A responsabilidade da ré está fundamentada nos riscos inerentes à sua atividade de intermediação e gerenciamento de entregadores, conforme estabelecido nos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil. A ocorrência de falhas operacionais, como possível fraude ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

invasão de sistema, caracteriza um fortuito interno, que não exime a ré de sua responsabilidade de indenizar.

A ausência de seguro contratado pela autora não rompe o nexo causal nem transfere os riscos da atividade econômica para a contratante. A prova documental, que inclui planilhas detalhadas dos itens extraviados e um extenso acervo fotográfico, é suficiente para comprovar tanto a existência quanto o valor dos danos materiais, em conformidade com o art. 369 do CPC. A sentença corretamente afastou a eficácia das cláusulas limitativas de responsabilidade inseridas unilateralmente nos termos de uso da plataforma, considerando-as incompatíveis com o art. 424 do Código Civil, que veda disposições que esvaziem a obrigação principal do contrato.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil da plataforma decorre dos riscos inerentes à atividade econômica. 2. A ausência de seguro não exime a plataforma de responsabilidade pelo extravio de mercadorias.

LEGISLAÇÃO CITADA: Código Civil, arts. 186, 187, 927, 944, 424. Código de Processo Civil, arts. 369, 373, 85, §11, 1.026, §2º.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 490/518) interposto por -----
contra a r. sentença proferida às fls. 477/486, a
qual julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por -----
na ação de indenização ajuizada
em face de -----, para condenar a ré ao pagamento
de R\$ 105.370,88, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de
Justiça a partir do ajuizamento da demanda e juros de mora pela taxa SELIC,
descontada a atualização monetária, desde a mesma data. A sucumbência foi
distribuída reciprocamente, condenando-se as partes ao pagamento de metade das
custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10%
sobre os respectivos proveitos econômicos. A sentença também julgou
parcialmente procedente a reconvenção, para condenar -----
ao pagamento de R\$ 3.559,58, corrigidos
monetariamente desde o vencimento e acrescidos de juros de mora pela taxa
SELIC, descontada a atualização monetária, igualmente com sucumbência
recíproca.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em apelação, -----

alega, em síntese:

(i) preliminarmente, requer que eventual manutenção da condenação seja precedida de liquidação de sentença para apuração do valor efetivamente devido, com fixação de critérios para aferição dos prejuízos; (ii) ausência de comprovação da efetiva entrega das mercadorias ao entregador parceiro, inexistindo documento apto a demonstrar a coleta dos itens; (iii) inexistência de notas fiscais ou outros documentos idôneos para comprovação dos produtos alegadamente extraviados e de seus respectivos valores; (iv) erro de premissa fática na sentença ao presumir que as mercadorias possuíam natureza “vintage”, dispensando a apresentação de documentação comprobatória; (v) os valores atribuídos pela autora aos produtos não correspondem aos preços praticados no mercado; (vi) descumprimento contratual pela autora, que enviou mercadorias de elevado valor sem contratação de seguro, em afronta aos Termos e Condições de Uso da plataforma; (vii) inexistência de responsabilidade da apelante, por atuar apenas como plataforma de intermediação entre usuários e entregadores autônomos; (viii) ausência dos requisitos da responsabilidade civil, especialmente ato ilícito, dano comprovado e nexo causal; (ix) insuficiência probatória para demonstração dos danos materiais; (x) necessidade de limitação da indenização aos valores previstos nos Termos de Uso da plataforma, subsidiariamente reduzindo-se a condenação para R\$ 400,00; (xi) reconhecimento de culpa exclusiva ou, ao menos, concorrente da autora pelo evento danoso; (xii) responsabilidade exclusiva de terceiro, responsável direto pela entrega; (xiii) reforma da sentença quanto à reconvenção, sustentando que a dívida da autora corresponde ao valor integral das faturas inadimplidas na modalidade pós-pago, totalizando R\$ 22.261,29, e não apenas R\$ 3.559,58; e (xiv) necessidade de condenação integral da autora ao pagamento do valor reconvenicional.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar improcedente o pedido indenizatório formulado por -----

----- Subsidiariamente, determinar a liquidação de sentença para apuração do montante devido ou reduzir a indenização para R\$ 400,00; reconhecer culpa exclusiva ou concorrente da autora; afastar a responsabilidade da apelante pelos fatos narrados; e julgar integralmente procedente a reconvenção, condenando ----- ao pagamento de R\$ 22.261,29, acrescido dos consectários legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e com preparo, às fls. 519/520.

Contrarrrazões, às fls. 525/548.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos de origem, trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais ajuizada por -----

----- em face de -----, na qual narrou a autora/ora apelada que, em 19/12/2022, contratou, por intermédio da plataforma da requerida, serviço de transporte para remoção de peças de vestuário e acessórios de alto valor comercial entre estabelecimentos localizados nesta Capital. Alegou que, após a coleta das mercadorias pelo motorista indicado no aplicativo, a corrida foi cancelada e os produtos não chegaram ao destino, ocasionando o extravio de cinquenta e quatro itens, cujo prejuízo estimou em R\$ 112.420,38. Asseverou que registrou boletim de ocorrência, foram instauradas investigações policiais e, apesar das diversas tentativas de solução extrajudicial, não obteve o ressarcimento pretendido. Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais suportados.

Regularmente citada, a ora apelante apresentou contestação e reconvenção. Sustentou, em síntese, que atua apenas como plataforma tecnológica de intermediação entre usuários e entregadores parceiros, sem ingerência sobre a atividade de transporte propriamente dita. Defendeu a inexistência de responsabilidade pelos atos praticados pelos entregadores cadastrados, a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, a ausência de contratação de seguro pela autora, bem como a insuficiência de prova acerca da efetiva entrega das mercadorias ao motorista e do valor dos bens alegadamente extraviados. Em reconvenção, postulou a condenação da autora ao pagamento de R\$ 22.261,29, referentes a faturas supostamente inadimplidas decorrentes da utilização da plataforma.

Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedente a ação principal e parcialmente procedente a reconvenção, reconhecendo a responsabilidade da requerida pelo extravio das mercadorias e condenando-a ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 105.370,88, bem como condenando a autora ao pagamento de R\$ 3.559,58 em favor da reconvinte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

Insurge-se a recorrente, sustentando, em síntese: (i) sua ilegitimidade material para responder pelo evento danoso, por atuar apenas como intermediadora tecnológica; (ii) inexistência de falha na prestação do serviço; (iii) culpa exclusiva da autora, que teria deixado de contratar seguro e entregue os bens a terceiro; (iv) ausência de comprovação da entrega das mercadorias ao motorista indicado na plataforma; (v) ausência de comprovação dos bens alegadamente extraviados e de seus respectivos valores; (vi) validade das cláusulas limitativas constantes dos termos de uso do aplicativo; e (vii) necessidade de integral procedência da reconvenção.

Sem razão a apelante.

Inicialmente, cumpre observar que a própria controvérsia recursal não recai sobre a ocorrência do extravio em si, mas sobre a atribuição da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes do evento.

Com efeito, a documentação encartada aos autos demonstra adequadamente a contratação do serviço de transporte perante a plataforma da requerida, o desaparecimento da carga após a coleta e a inexistência de entrega no destino final.

Nesse aspecto, merece destaque que os elementos produzidos ao longo da instrução não se limitam às alegações unilaterais da autora. O boletim de ocorrência nº LB6686-1/2022 relata que os produtos foram entregues ao motorista vinculado ao serviço contratado pela plataforma, sobrevindo, logo em seguida, o cancelamento da corrida e o desaparecimento da carga (fls. 316/317).

No mesmo sentido, os depoimentos colhidos no inquérito policial corroboram a dinâmica narrada desde o ajuizamento da ação. O coordenador de operações Paulo Roberto Souza Fernandes Matias dos Santos declarou que foi o responsável pela entrega das mercadorias ao motorista e que, poucos minutos após a retirada dos produtos, verificou no sistema do aplicativo a alteração da corrida e a troca do entregador, comunicando imediatamente o fato à equipe da própria ----- (fls. 329). Já a coordenadora de estoque Olga dos Santos Guia Fernandes confirmou a separação e conferência das peças destinadas ao transporte (fl. 330).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mais relevante ainda é o fato de que a própria defesa da requerida/recorrente não apresenta versão alternativa plausível capaz de romper o nexo causal. Ao contrário, conforme consignado na sentença, a requerida reconheceu a existência de intercorrência relacionada à corrida e chegou a sustentar a possibilidade de comprometimento de seu sistema operacional, circunstância que, longe de afastar sua responsabilidade, reforça a conclusão de que o evento decorreu de risco inerente à atividade por ela desenvolvida.

Não prospera, portanto, a tese de que a apelante seria mera fornecedora de software sem qualquer responsabilidade sobre o transporte executado.

Tampouco procede o pedido de submissão da condenação à fase de liquidação de sentença.

A r. sentença fixou valor certo e determinado, resultante da análise do conjunto probatório constante dos autos, especialmente da planilha de fls. 240/241, dos registros das mercadorias extraviadas e das fotografias correspondentes. Ademais, o Juízo de origem realizou expressa depuração dos itens efetivamente comprovados, reduzindo o valor inicialmente postulado pela autora.

Dessa forma, inexistindo necessidade de atividade cognitiva complementar para apuração do *quantum debeatur*, descabe falar em liquidação de sentença, remanescendo à fase executiva apenas a atualização do débito pelos consectários legais.

Embora a sentença tenha corretamente afastado a incidência do Código de Defesa do Consumidor, por entender que o serviço foi contratado para desenvolvimento da atividade empresarial da autora, tal circunstância não conduz à improcedência da demanda.

Isso porque a responsabilidade da requerida decorre diretamente das regras gerais de responsabilidade civil previstas nos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil.

A atividade explorada pela apelante consiste justamente na intermediação, seleção, cadastramento e gerenciamento operacional de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entregadores que executam os transportes contratados por intermédio da plataforma. Assim, eventual fraude, falha cadastral, invasão de sistema, utilização indevida de credenciais ou desaparecimento da carga após a coleta inserem-se no âmbito dos riscos próprios da atividade econômica desenvolvida, configurando típico caso de fortuito interno.

Desse modo, ainda que o dano tenha sido concretizado por terceiro vinculado à cadeia operacional da plataforma, permanece íntegro o dever de indenizar, porquanto o risco da atividade não pode ser integralmente transferido ao usuário que legitimamente contrata o serviço.

Igualmente não prospera a alegação de que a autora teria assumido integralmente os riscos da operação por não contratar seguro para as mercadorias transportadas.

Isso porque a contratação de seguro representa faculdade colocada à disposição do usuário para mitigação dos riscos patrimoniais inerentes ao transporte, não constituindo requisito indispensável para o reconhecimento da responsabilidade civil decorrente de falha na prestação do serviço. A ausência de seguro não rompe o nexo causal nem transfere à contratante os prejuízos decorrentes de evento imputável à própria cadeia operacional da requerida.

A tese defensiva, em última análise, busca exonerar previamente a plataforma de qualquer responsabilidade por mercadorias extraviadas durante transporte contratado por seu intermédio, circunstância que não encontra amparo no ordenamento jurídico.

Com efeito, a própria requerida reconhece que seleciona, cadastra e disponibiliza os entregadores aptos à execução do serviço, sendo responsável pela gestão do ambiente digital em que ocorre toda a operação. Assim, eventual falha na identificação do motorista, invasão de conta, fraude no sistema ou desaparecimento da carga após a coleta integra o risco empresarial assumido pela apelante, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse contexto, correta a sentença ao afastar eficácia das cláusulas inseridas unilateralmente nos termos de uso que procuram excluir ou limitar previamente a responsabilidade da plataforma por mercadorias perdidas ou extraviadas. Tal disposição contratual esvazia obrigação inerente à própria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

natureza do negócio jurídico celebrado, incidindo a vedação prevista no artigo 424 do Código Civil.

Pela mesma razão, não procede o pedido subsidiário de limitação da indenização ao valor previsto nos Termos de Uso da plataforma ou ao montante de R\$ 400,00 indicado pela apelante.

Reconhecida a responsabilidade civil da requerida pelo extravio das mercadorias, a reparação deve observar a extensão do dano efetivamente comprovado, nos termos do artigo 944 do Código Civil, não se mostrando possível restringi-la a valor previamente estipulado unilateralmente pela própria prestadora do serviço.

Não se mostra juridicamente admissível que empresa cuja atividade econômica consiste justamente na organização e disponibilização de serviços de transporte receba remuneração pela operação e, simultaneamente, pretenda eximir-se de qualquer consequência quando a carga desaparece após a coleta realizada por motorista vinculado à sua plataforma.

Também não prospera a alegação de culpa exclusiva ou concorrente da autora.

Não há qualquer elemento concreto que demonstre comportamento da apelada apto a contribuir para o evento danoso. Ao contrário, a prova produzida revela que a contratação foi regularmente realizada pela plataforma da requerida, que o motorista compareceu ao local indicado para a coleta, identificou-se conforme os dados disponibilizados pelo próprio aplicativo e recebeu as mercadorias segundo o procedimento habitualmente adotado pelas partes.

A ausência de contratação de seguro não configura conduta culposa apta a romper ou atenuar o nexo causal, constituindo mera circunstância acessória incapaz de transferir à contratante os riscos inerentes à atividade econômica desenvolvida pela plataforma.

Igualmente descabida a alegação de responsabilidade exclusiva de terceiro.

Ainda que o desaparecimento da carga tenha sido praticado por entregador cadastrado ou por terceiro que se aproveitou de eventual



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vulnerabilidade operacional da plataforma, a situação permanece inserida no âmbito dos riscos próprios da atividade econômica desenvolvida pela requerida.

Trata-se de típico fortuito interno, incapaz de afastar o dever de indenizar, porquanto diretamente relacionado à forma de organização, gerenciamento, cadastramento, monitoramento e segurança da operação disponibilizada pela apelante. Com efeito, a própria tese defensiva está fundada na alegação de possível fraude, invasão de conta, comprometimento de credenciais ou falha operacional vinculada à corrida realizada. Tais circunstâncias, longe de configurarem fato totalmente estranho à atividade econômica desenvolvida pela requerida, revelam riscos intrínsecos ao próprio modelo de negócio por ela explorado, os quais devem ser suportados pela empresa responsável pela plataforma.

Assim, ainda que o evento tenha sido materialmente praticado por motorista cadastrado ou por terceiro que tenha se valido de falha operacional da plataforma, permanece íntegro o nexo causal entre o dano experimentado pela autora e a atividade desenvolvida pela requerida, inexistindo causa excludente de responsabilidade.

A apelante sustenta que não teria sido comprovada a efetiva entrega dos bens ao entregador responsável pela corrida.

A alegação, todavia, não encontra respaldo no conjunto probatório.

Consta do boletim de ocorrência nº LB6686-1/2022 que funcionários da autora auxiliaram o motorista indicado pela plataforma no carregamento das mercadorias, sobrevivendo, logo em seguida, o cancelamento da corrida e o desaparecimento da carga (fls. 316/317).

A narrativa foi reproduzida de forma harmônica pelas testemunhas ouvidas no inquérito policial: (i) Karina Bronsztein, diretora de operações da autora, declarou que a empresa possuía relacionamento comercial com a ----- havia aproximadamente dois anos, que a mercadoria foi efetivamente retirada nas dependências da empresa e que, pouco depois, a própria plataforma informou existir a possibilidade de clonagem do sistema interno, sem, contudo, solucionar o problema ou indicar o paradeiro da carga (fls. 328); (ii) Paulo Roberto Souza Fernandes Matias dos Santos, coordenador de operações e responsável pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solicitação do frete, afirmou expressamente que entregou a mercadoria ao motorista que compareceu para coleta e que, poucos minutos depois, verificou alteração da corrida no aplicativo, circunstância imediatamente comunicada ao gerente da conta empresarial da ----- junto à própria ----- (fls. 329); (iii) Olga dos Santos Guia Fernandes, coordenadora de estoque, confirmou ter realizado a separação e conferência das peças destinadas ao transporte na data dos fatos (fls. 330).

Referidas declarações mostram-se coerentes entre si, compatíveis com a documentação produzida nos autos e jamais foram infirmadas por prova em sentido contrário.

Além disso, chama atenção o fato de que a requerida jamais apresentou dados técnicos aptos a demonstrar que a corrida impugnada não existiu ou que a mercadoria teria sido entregue a pessoa diversa daquela designada pelo sistema.

Ao contrário, a própria autora juntou registros da solicitação de transporte realizada pelo aplicativo (fls. 211) e diversas conversas mantidas com representantes da plataforma após o desaparecimento da carga (fls. 26/45 e 212/228), evidenciando que o incidente era de pleno conhecimento da requerida desde os primeiros momentos.

Tal circunstância enfraquece significativamente a tese recursal de inexistência de prova da coleta.

Também não merece acolhimento a insurgência voltada à exclusão ou redução da indenização arbitrada.

A apelante insiste na alegação de ausência de notas fiscais e de insuficiência probatória para demonstração dos prejuízos sofridos.

Todavia, o exame dos autos revela situação peculiar.

Conforme amplamente demonstrado pela autora, os produtos extraviados consistiam em vestidos, acessórios, bolsas e joias utilizados em operação de locação e comercialização de artigos de luxo, incluindo peças classificadas como "vintage", muitas delas fabricadas ou comercializadas originalmente nas décadas de 1980 e 1990 (fls. 223).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa hipótese, exigir apresentação de nota fiscal originária de todos os itens equivaleria, na prática, à imposição de prova impossível ou excessivamente difícil.

O dano material, entretanto, não foi reconhecido pela sentença com base em mera alegação unilateral.

Foram apresentados romaneio de saída dos produtos, planilha detalhada contendo identificação individual dos itens, códigos internos, descrição das mercadorias e respectivos valores de comercialização praticados pela empresa (fls. 240/241), além de extenso acervo fotográfico das peças extraviadas (fls. 292/313).

A documentação permitiu identificar individualmente os produtos desaparecidos, dentre eles vestidos, bolsas, brincos, colares e acessórios de luxo, todos vinculados a códigos específicos de controle interno.

Foi justamente a partir desse confronto documental que a sentença promoveu criteriosa depuração dos valores pleiteados, afastando itens não suficientemente comprovados e reduzindo o montante inicialmente requerido de R\$ 112.420,38 para R\$ 105.370,88.

Portanto, ao contrário do alegado pela recorrente, não houve acolhimento automático da pretensão da autora.

O Juízo de origem examinou os documentos individualmente e reconheceu apenas os prejuízos efetivamente demonstrados.

A insurgência da ré limita-se, em verdade, à exigência de prova exclusivamente documental por meio de notas fiscais, exigência que não encontra respaldo legal.

Nos termos do artigo 369 do CPC, as partes podem empregar todos os meios legais e moralmente legítimos para demonstrar a verdade dos fatos, inexistindo hierarquia probatória que atribua às notas fiscais caráter exclusivo ou indispensável para comprovação do dano.

Merece destaque o conteúdo das comunicações mantidas entre representantes da autora e da requerida logo após o desaparecimento da carga,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documentos juntados às fls. 26/45 e reproduzidos às fls. 212/228.

As mensagens revelam que o caso era de pleno conhecimento da apelante desde os primeiros momentos e que a própria plataforma passou a acompanhar internamente os desdobramentos do ocorrido.

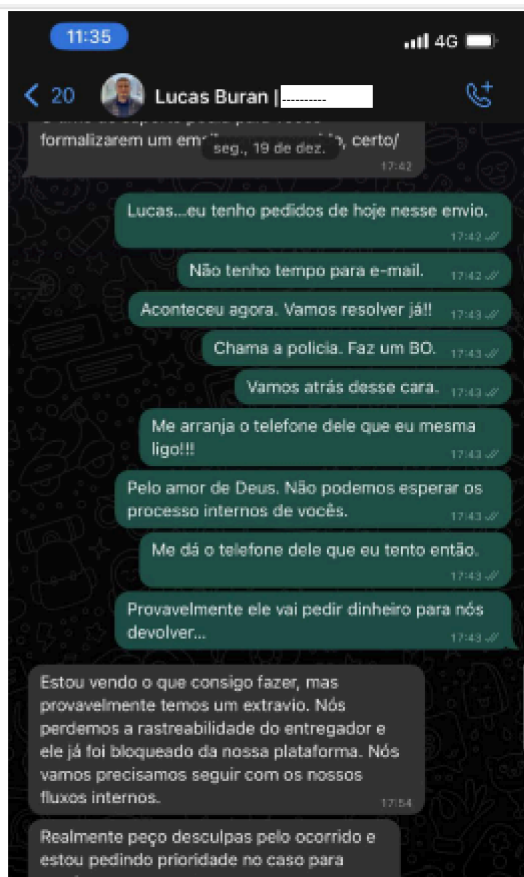
Conforme se extrai das conversas, representantes da requerida/ora apelante informaram que o caso havia sido encaminhado à equipe responsável para análise, comprometendo-se a verificar a corrida e fornecer retorno sobre a ocorrência. Em diversos trechos, a autora solicita informações sobre a localização das mercadorias e sobre a identificação do motorista responsável pela coleta, ao passo que os interlocutores da requerida afirmam que estavam apurando os fatos, sem, contudo, apresentar solução concreta para recuperação da carga.

As mensagens demonstram, ainda, que a discussão entre as partes jamais girou em torno da inexistência da corrida ou da ausência de coleta das mercadorias. Ao contrário, o conteúdo das conversas evidencia que a própria requerida tratava o episódio como efetiva ocorrência operacional ligada à corrida contratada pela autora, adotando providências internas para sua apuração.

Conforme se extrai da prova de fls. 308/311:

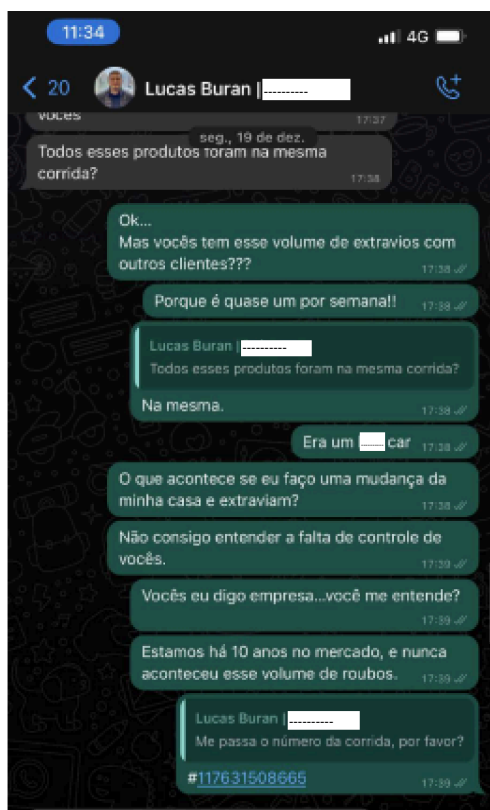


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Tal circunstância enfraquece significativamente a tese recursal de inexistência de prova acerca da entrega dos produtos ao motorista indicado na plataforma, porquanto, se efetivamente inexistisse a coleta ou a vinculação do evento ao serviço contratado, seria natural que a requerida desde o primeiro momento negasse a própria ocorrência do fato, o que não se verificou.

Corroborar essa conclusão o depoimento prestado por Karina Bronsztein no inquérito policial, segundo o qual representantes da própria ----- teriam informado que a empresa estaria enfrentando problemas relacionados à possível clonagem ou comprometimento de contas internas da plataforma, circunstância que passou a ser objeto de apuração pela requerida (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

328).

Desse modo, as conversas juntadas aos autos não constituem prova isolada, mas elemento que se harmoniza com o boletim de ocorrência (fls. 316/317), com os depoimentos colhidos na investigação policial (fls. 328/330), com a documentação relativa à contratação da corrida (fls. 211) e com o próprio contexto fático delineado ao longo da instrução, formando conjunto probatório sólido e convergente quanto ao efetivo extravio da carga após sua coleta pelo motorista vinculado à plataforma da apelante.

Assim, a alegação recursal de inexistência de prova da coleta tampouco se sustenta diante das comunicações mantidas entre as partes imediatamente após o evento. Conforme conversas juntadas às fls. 26/45 e reproduzidas às fls. 212/228, a autora passou a questionar a requerida acerca do paradeiro da carga e da identificação do motorista responsável pela corrida, recebendo respostas que indicavam análise interna do ocorrido e encaminhamento do caso aos setores competentes. Em momento algum a requerida negou a existência da solicitação de transporte, a retirada das mercadorias ou a vinculação do evento à corrida realizada pela plataforma. Ao contrário, o próprio contexto das mensagens demonstra que o incidente estava sendo tratado como ocorrência efetivamente relacionada ao serviço contratado, circunstância incompatível com a tese defensiva posteriormente construída em juízo de que inexistiriam elementos demonstrando a entrega dos bens ao motorista indicado pelo aplicativo. A postura adotada pela requerida logo após os fatos constitui relevante elemento de corroboração da versão inicial, pois evidencia que a controvérsia dizia respeito à localização da mercadoria já coletada, e não à própria existência da coleta.

Tal conclusão é reforçada pelo depoimento de Paulo Roberto Souza Fernandes Matias dos Santos, coordenador de operações da autora, o qual declarou que realizou a entrega das mercadorias ao motorista que compareceu para a coleta e que, poucos minutos depois, constatou no sistema a alteração da corrida, entrando imediatamente em contato com Lucas, gerente da conta empresarial da ----- junto à -----, que orientou a abertura de chamado perante o suporte da plataforma (fls. 329). Se a coleta jamais tivesse ocorrido, não haveria razão para a imediata abertura de protocolo interno e para o tratamento da ocorrência pelos canais de suporte da própria requerida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na mesma linha, Olga dos Santos Guia Fernandes, coordenadora de estoque, confirmou ter efetuado a separação e conferência das peças destinadas ao transporte na data dos fatos (fls. 330).

Como já mencionado, igualmente relevante é o depoimento de Karina Bronsztein, diretora de operações da autora, que afirmou perante a autoridade policial que, após diversos contatos, representantes da própria ----- informaram a possibilidade de que a empresa estivesse enfrentando problemas relacionados à clonagem de seu sistema interno, além de relatarem tratativas visando solução do caso, chegando inclusive a mencionar proposta de pagamento parcial do prejuízo experimentado pela autora (fls. 328). Tais circunstâncias revelam que a própria requerida reconhecia a ocorrência de grave intercorrência operacional envolvendo a corrida discutida nos autos, incompatível com a posterior alegação de ausência de prova da coleta ou de inexistência de vínculo entre o evento e sua plataforma.

O conjunto documental produzido mostra-se suficiente para evidenciar tanto a existência das mercadorias quanto seu valor econômico aproximado, razão pela qual deve ser preservada integralmente a condenação.

Também não comporta reparo a solução conferida à reconvenção.

A requerida postulou o recebimento de R\$ 22.261,29, alegando inadimplemento de duas faturas decorrentes da utilização da plataforma pela autora.

Entretanto, como corretamente observou a sentença, a reconvinte não logrou comprovar integralmente o crédito pretendido.

Embora tenha juntado capturas internas de sistema e boletos supostamente emitidos em nome da autora (fls. 112/114), não apresentou documentação suficientemente robusta apta a demonstrar a composição detalhada da dívida no valor perseguido.

Por outro lado, os documentos fiscais efetivamente emitidos permitiram comprovar apenas parte da cobrança.

Daí porque a sentença reconheceu exclusivamente os valores correspondentes às notas fiscais constantes dos autos, totalizando R\$ 3.559,58,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastando o excedente por ausência de demonstração adequada.

A solução encontra perfeita correspondência com a distribuição do ônus probatório prevista no artigo 373, inciso I, do CPC.

Incumbia à reconvinte comprovar o fato constitutivo de seu direito de crédito, especialmente porque os valores postulados decorriam de alegada relação contratual empresarial mantida exclusivamente sob sua gestão documental.

Não tendo produzido prova suficiente acerca da integralidade do débito, correta a procedência apenas parcial da reconvenção.

Diante desse cenário, observa-se que a sentença examinou adequadamente o conjunto probatório, enfrentou todas as teses deduzidas pelas partes e adotou solução compatível com a prova dos autos e com as normas de responsabilidade civil aplicáveis à espécie.

Restou demonstrada a contratação do transporte, a efetiva coleta dos bens pelo motorista indicado na plataforma, o desaparecimento da carga após o início da corrida, a falha inserida no risco próprio da atividade desenvolvida pela requerida e a extensão dos prejuízos materiais suportados pela autora.

De igual modo, a reconvenção foi corretamente julgada apenas no limite do crédito efetivamente comprovado.

Assim, a r. sentença deve ser integralmente mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Diante do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela ré/reconvinte à patrona da autora/reconvinda de 10% para 12% sobre o valor atualizado da condenação, observadas as bases de cálculo e a distribuição da sucumbência estabelecidas na r. sentença, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

RODRIGUES MONTEIRO
RELATORA