



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA SEGUNDA TURMA RECURSAL PERMANENTE DA CAPITAL
GABINETE JUIZ JOSÉ FERREIRA RAMOS JÚNIOR

PROCESSO N: 0873304-79.2024.8.15.2001

ORIGEM: 2º Juizado Especial Cível da Capital

RECORRENTE: -----

ADVOGADO (A): JOAO ARTHUR DO VALE PACHECO

RECORRIDO (A): -----

ADVOGADO (S): HELENA NAJJAR ABDO

ACÓRDÃO

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TRANSPORTE POR APLICATIVO. INTOLERÂNCIA RELIGIOSA. LEGITIMIDADE PASSIVA DA PLATAFORMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO PARA R\$ 15.000,00. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

Trata-se de recurso inominado interposto pela parte autora em face de sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais. A recorrente, líder religiosa de matriz africana, solicitou uma corrida pelo aplicativo da ré, tendo o serviço negado pelo motorista através de mensagem de cunho discriminatório ("Sangue de Cristo tem poder..."), seguida de cancelamento. A autora alega falha contratual e racismo religioso, enquanto a ré defende sua ilegitimidade e a inexistência de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em determinar a legitimidade passiva da Uber em relação a atos de seu motorista parceiro e verificar se o cancelamento de corrida motivado por preconceito religioso configura falha na prestação do serviço e dano moral indenizável, bem como a adequação do valor reparatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A Uber responde solidariamente por integrar a cadeia de consumo e deter o controle da plataforma, assumindo o risco do empreendimento.

O cancelamento de corrida acompanhado de mensagem de carga discriminatória viola o dever de respeito à dignidade da consumidora.

A gravidade do ato, corroborada por denúncia criminal, afasta a tese de mero aborrecimento.

A indenização de 15 mil reais mostra-se proporcional à ofensa e à condição de hipervulnerabilidade da vítima.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso conhecido e provido parcialmente.

Tese de Julgamento:

A plataforma de transporte por aplicativo é solidariamente responsável por danos decorrentes de condutas discriminatórias de seus motoristas parceiros, configurando falha na prestação do serviço o cancelamento de viagem motivado por intolerância religiosa, o que enseja reparação por dano moral.

Dispositivos relevantes citados: Artigos 3º, 6º, VI, 7º, parágrafo único, 14 e 34 do Código de Defesa do Consumidor; Artigo 5º, VI e X da Constituição Federal; Lei 14.532/2023.

Jurisprudências relevantes citadas: TJ-AL - Apelação Cível: 07003187020238020044

Marechal Deodoro, Relator: Des. Carlos Cavalcanti de Albuquerque Filho, Data de Julgamento: 22/10/2024, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 22/10/2024; TJ-RJ - APL:

02712934320208190001 202300122790, Relator: Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI, Data de Julgamento: 14/06/2023, QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA, Data de Publicação: 21/06/2023; TJ-RJ - APL: 01586270720178190001 202100140931, Relator.: Des(a). LUCIA HELENA DO PASSO, Data de Julgamento:

08/09/2022, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/09/2022; TJ-RJ - APELAÇÃO: 01687060620218190001 2023001113402, Relator: Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 31/01/2024, DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26, Data de Publicação:

01/02/2024; TJ-PR - APL: 00125017120208160031 Guarapuava 001250171.2020.8.16.0031 (Acórdão), Relator: Clayton de Albuquerque Maranhao, Data de Julgamento: 20/03/2023, 8ª Câmara Cível, Data de Publicação: 21/03/2023; TJ-RJ - APL:

01789603820218190001 202300129121, Relator: Des(a). ANDREA MACIEL PACHA, Data de Julgamento: 10/05/2023, SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 3ª CÂMARA, Data de Publicação: 12/05/2023.

Vistos, relatados e discutidos os autos.

ACORDAM os Juízes de Direito integrantes da Segunda Turma Recursal Permanente da Capital, à unanimidade, DAR PROVIMENTO PARCIAL ao recurso nos termos do voto do relator.

Sessão ocorrida sob a presidência deste relator. Participaram do julgamento como vogais os Exmos. Juízes, Dr. João Batista Vasconcelos e Dr. Juiz Antonio Silveira Neto. Acompanhou como representante do Ministério Público: Exmo. Procurador Flavio Wanderley Da Nobrega Cabral De Vasconcelos.

JOSÉ FERREIRA RAMOS JÚNIOR

Juiz Relator

RELATÓRIO

DISPENSADO NOS TERMOS DO ART. 46 DA LEI 9.099/95 E ENUNCIADO 92 DO FONAJE.

VOTO

JOSÉ FERREIRA RAMOS JÚNIOR (RELATOR)

1. DA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE DA UBER.

A ---- ostenta legitimidade passiva inquestionável para figurar no polo passivo da presente demanda indenizatória, fundamentando-se tal conclusão na Teoria do Risco do Empreendimento e na sua participação direta como fornecedora na cadeia de consumo, nos termos dos artigos 3º e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

A natureza jurídica da atividade explorada pela recorrida não se limita à intermediação tecnológica como alegado, mas abrange o controle sobre a prestação do serviço de transporte, a seleção criteriosa de motoristas parceiros e a gestão completa dos pagamentos e da marca perante o público consumidor.

Dessa forma, a utilização da plataforma gera nos usuários a legítima expectativa de segurança e respeito, sendo a marca Uber o principal fator de atração e fidelidade na contratação do serviço.

No sentido da responsabilidade solidária e objetiva, a jurisprudência dos Tribunais é uníssona:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS CONTIDOS NA INICIAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. TRANSPORTE POR APLICATIVO (UBER). LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA ADMINISTRADORA DA PLATAFORMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. ART. 34 DO CDC. OFENSAS PROFERIDAS PELO MOTORISTA DE APLICATIVO. EXPULSÃO DO PASSAGEIRO DURANTE A CORRIDA. EXPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR À SITUAÇÃO DE GRANDE VULNERABILIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. [...].

(TJ-AL - Apelação Cível: 07003187020238020044 Marechal Deodoro, Relator: Des. Carlos Cavalcanti de Albuquerque Filho, Data de Julgamento: 22/10/2024, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: 22/10/2024)

A tentativa da plataforma de se esquivar da responsabilidade sob o pálio do Marco Civil da Internet não subsiste quando o evento danoso decorre da própria falha na entrega do transporte contratado e da conduta de seu representante autônomo.

A solidariedade estabelecida pela legislação consumerista é ampla e visa proteger o consumidor contra prejuízos causados por qualquer integrante do ciclo produtivo, tornando a Uber responsável solidária pelos danos morais decorrentes de atos discriminatórios perpetrados durante a utilização de suas ferramentas de comunicação oficial.

Portanto, afasta-se a tese de ilegitimidade levantada pela empresa ré.

2. DO MÉRITO.

2.1. Da necessária distinção processual

Inicialmente insta esclarecer que muitos dos argumentos trazidos ao longo dos autos se distanciaram do ponto nevrálgico da lide, confundindo a reparação cível com um julgamento de mérito essencialmente criminal, o qual cabe exclusivamente ao processo específico em curso naquela esfera.

O foco desta demanda é a falha na prestação do serviço (Art. 14, CDC) e a responsabilidade objetiva da Uber.

Neste aspecto, a materialidade da falha é incontestável pela confissão do condutor parceiro nos autos da Ação Criminal 0804276-21.2024.8.15.2002, onde o mesmo reconhece, em documentos da instrução, que escreveu a mensagem e se absteve de realizar o serviço, ainda que por outros fundamentos alegados. Logo, o evento se torna incontroverso e impossibilita qualquer tentativa de esQUIVA sobre o fato.

Dessa forma, em que pese não se olvidar que a análise processual perpassa necessariamente por questões intrínsecas aos direitos individuais, notadamente quanto à perspectiva racial e de credo, não se discute neste processo o julgamento materialmente criminal do indivíduo (motorista), que sequer faz parte da presente lide, mas sim o reconhecimento de sua conduta temerária na qualidade de motorista parceiro da UBER, fato que atrai a responsabilidade solidária da empresa na prestação do serviço em questão.

2.2. Da Necessária Adoção do Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial

O caso em tela exige a aplicação do Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial, estabelecido pela Resolução nº 598/2024, do Conselho Nacional de Justiça, uma vez que o cerne da lide é o racismo religioso — um fenômeno social que estigmatiza manifestações religiosas associadas à população negra.

A adoção da Perspectiva Racial nos julgamentos é um instrumento de interpretação jurídica que visa “ampliar a perspectiva de julgadores(as) nos processos sob a sua responsabilidade, baseando-se nas premissas constitucionais que ressaltam o dever do Estado de garantir direitos e aplicar mecanismos necessários para erradicar todas as formas de violações de direitos”.

No contexto brasileiro, o racismo constituiu-se como elemento formador da sociedade, como nos lembra Abdias Nascimento na obra “O Genocídio do Povo Negro”, exigindo que o Poder Judiciário atue para reverter desigualdades estruturais.

Esse marco institucional é relevante porque, os estigmas sociais envolvendo religiões de matriz africana, historicamente associada à demonização e à exclusão, costuma estar imbricada em práticas discriminatórias contemporâneas. Conforme mencionado pela Recorrente, no Brasil a intolerância religiosa tem se acentuado, sendo a umbanda e o candomblé as religiões mais afetadas (ID 38414065).

Em 2025, o país registrou 4.424 violações à liberdade de crença ou de culto, um aumento de 14% ao ano 2024, de acordo com dados do Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC).

A Resolução articula a necessidade de julgamentos atentos às desigualdades e se ancora em compromissos normativos internacionais, a exemplo da Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância de combate à discriminação, ratificado pelo Brasil via Decreto nº 10.932/2022, com status de emenda constitucional.

2.3. Da falha na prestação do serviço no caso concreto

Compulsando os autos processuais, verifica-se de forma objetiva que restou sobejamente demonstrada falha na prestação do serviço.

O cancelamento da corrida, motivado de forma explícita pela identificação do local de partida como um terreiro de Candomblé, acompanhado de mensagem via chat interno que sugere forte teor discriminatório — “Sangue de Cristo tem poder.... Quem vai é outro...kkkkk tô fora” —, caracteriza um defeito grave na execução contratual, além de inferir uma violação direta à dignidade da pessoa humana da recorrente.

A tese de que tal comportamento representaria meramente a livre manifestação da fé do condutor, com todas as vênias necessárias, não se mostra minimamente razoável ao caso, pois o direito à liberdade religiosa, embora pilar do Estado Democrático de Direito, não pode ser instrumentalizado como um salvo-conduto para a prática de atos de intolerância ou para a exclusão de indivíduos de relações comerciais baseadas em ideias pré concebidas de credo. Em sentido idêntico:

APELAÇÃO CÍVEL.

DIREITO DO CONSUMIDOR. DEMANDA VISANDO À CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PORATO DE INTOLERÂNCIA RELIGIOSA PRATICADA POR MOTORISTA DE APLICATIVO DE TRANSPORTE (99 TAXI). [...] PRELIMINAR QUE SE REJEITA. MÉRITO: PARTE RÉ QUE EM SEU RECURSO NÃO NEGA O EVENTO DANOSO, CORRIDA CANCELADA POR INTOLERÂNCIA RELIGIOSA, APENAS SUSTENTA AUSÊNCIA DE SUA RESPONSABILIDADE. EMPRESA RÉ QUE PRESTA SERVIÇO ATRAVÉS DE MOTORISTAS PARCEIROS, RAZÃO PELA QUAL DEVE RESPONDER PELOS ATOS POR ESTES COMETIDOS. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PARTE RÉ QUE NÃO DEMONSTROU QUALQUER FATO OU FUNDAMENTO A AFASTAR A SUA RESPONSABILIDADE PELO EVENTO DANOSO, ÔNUS QUE LHE CABIA NA FORMA DO ARTIGO 373, INCISO II DO CPC/15. DANO MORAL: EVIDENTE OFENSA A HONRA E MORAL DOS AUTORES. LIBERDADE DE CREDO GARANTIDO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. INTELIGÊNCIA DO INCISO VI DO ARTIGO 5º DA CF. ATOS PRECONCEITUOSOS EM RELAÇÃO A RELIGIÃO DE MATRIZ AFRICANA QUE, ALÉM DE CARACTERIZAR INTOLERÂNCIA RELIGIOSA, TEM LAÇOS ESTREITOS COM O RACISMO ESTRUTURAL AINDA EXISTENTE NA SOCIEDADE BRASILEIRA. OFENSA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. PARTE RÉ QUE NÃO DEMONSTROU AVANÇO NAS RECLAMAÇÕES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA. VERBA INDENIZATÓRIA QUE MERECE SER MANTIDA, EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE E AOS PRECEDENTES DESTES TJRJ. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 343 DESTES TJRJ. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS POR IMPOSIÇÃO DO § 11º DO ART. 85 DO CPC/15. RECURSO DESPROVIDO.

(TJ-RJ - APL: 02712934320208190001 202300122790, Relator: Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI, Data de Julgamento: 14/06/2023, QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA, Data de Publicação: 21/06/2023)

No caso concreto, a ofensa se materializa tanto pela ação das palavras de forte teor intolerante quanto pela omissão no atendimento, estabelecendo um nexo de causalidade inegável com o dano experimentado, atingindo o foro íntimo da recorrente.

Trata-se, pois, em última análise, de um evento que extrapola o conceito de mero aborrecimento, configurando um dano moral *in re ipsa*, que exige a devida responsabilização objetiva e solidária da plataforma digital, que falhou em garantir a segurança e o respeito inerentes à sua atividade econômica.

2.4. Da atração dos danos morais

A configuração do dano moral no presente caso é imperativa, transcendendo a mera frustração contratual para atingir o núcleo essencial da dignidade da pessoa humana.

A ofensa não se limitou ao simples cancelamento de um transporte de aplicativo, mas materializou-se em um comportamento que extrapolou a esfera profissional e sugeriu, como já dito, forte conotação de intolerância direcionada ao modo de ser da recorrente.

No caso concreto, o dano extrapatrimonial resta sobejamente evidenciado no exato momento em que a recorrente viu cerceado o seu direito de acesso ao serviço de transporte, sendo repelida de forma arbitrária unicamente em razão de sua identidade pessoal e da natureza religiosa do local de onde emanou o chamado.

Nesse sentido, em semelhante caso ratifica a jurisprudência a responsabilização da empresa:

APELAÇÃO CÍVEL.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. UBER . PASSAGEIRA QUE ALEGA TER SOFRIDO INTOLERÂNCIA RELIGIOSA PERPETRADA POR 'MOTORISTA PARCEIRO' DO APLICATIVO, QUE TERIA SE RECUSADO A TRANSPORTAR A AUTORA. ILEGITIMIDADE PASSIVA ALEGADA PELA OPERADORA DO APLICATIVO QUE DEVE SER AFASTADA. TEORIA DA ASERÇÃO. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA QUE É MATÉRIA DE MÉRITO E, NO CASO DOS AUTOS, É DE NATUREZA OBJETIVA . USUÁRIA DO SERVIÇO QUE PRODUZIU TODAS AS PROVAS QUE ESTAVAM À SUA DISPOSIÇÃO, COMO A TROCA DE EMAILS COM A UBER E TELA DO APLICATIVO COM O CANCELAMENTO DA CORRIDA. UBER QUE, POR SUA VEZ, NÃO NEGOU OS FATOS NARRADOS PELA USUÁRIA. DANO MORAL EM RAZÃO DA VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. QUANTIA ARBITRADA DE MANEIRA ADEQUADA E QUE NÃO MERECE REFORMA . SÚMULA Nº 343 DO TJRJ. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (TJ-RJ - APL: 01586270720178190001 202100140931, Relator.: Des(a). LUCIA HELENA DO PASSO, Data de Julgamento: 08/09/2022, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/09/2022)

O abalo psíquico, pois, infligido à consumidora é intrínseco à conduta eivada de preconceito, na medida em que a negativa de atendimento não decorreu de qualquer impedimento técnico, de segurança ou logístico, mas sim de um ato deliberado com carga de segregação religiosa.

Sob essa ótica, a ofensa à dignidade da pessoa humana revela-se incontestada, pois resta cristalino, através do exame do nexo de causalidade, que a prestação do serviço teria sido perfeitamente concretizada caso estivesse ausente o componente da crença de matriz religiosa, representada no ato pelo local de onde se originou o chamado.

Logo, a convicção do dano moral repousa na constatação de que a ausência de transporte foi, em última análise, um ato de exclusão social e de repulsa pessoal, no qual a vulnerabilidade da recorrente foi instrumentalizada para a prática de um comportamento que, não fosse a sua opção religiosa, certamente não haveria ocorrido.

2.5. Do quantum indenizatório

Por fim, da análise jurisprudencial, verifica-se os Tribunais vêm adotando rígida postura no que concerne ao quantum indenizatório em casos análogos, conforme se verifica:

CONSUMIDOR. PLATAFORMA DIGITAL. LEGITIMIDADE CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. Alegação de interrupção de corrida contratada por terceiro através de aplicativo em razão de ato discriminatório praticado em face do passageiro. A sentença condena o réu ao pagamento da quantia de R\$ 15.000,00 a título de danos morais e julga improcedentes os demais pedidos. Apela as partes. Legitimidade da plataforma. Aplicação do CDC. Prova acostada comprova que a conduta do motorista não transbordou do rompimento do contrato de transporte. Dever de indenizar por se tratar de contrato de transporte. Inviabilidade de condenar a plataforma em reparação não pecuniária. Demanda individual. Dano moral configurado. Frustração da expectativa de ser levado ao destino no tempo acordado para cumprimento do compromisso profissional. RECURSOS DESPROVIDOS.

(TJ-RJ - APELAÇÃO: 01687060620218190001 2023001113402, Relator: Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 31/01/2024, DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26, Data de Publicação: 01/02/2024)

APELAÇÃO CÍVEL.

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PESSOAS POR APLICATIVO. PLATAFORMA "99". RECUSA DE MOTORISTA EM TRANSPORTAR PESSOA COM DEFICIÊNCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA PLATAFORMA. CADEIA DE CONSUMO. RISCO DA ATIVIDADE. NÃO CONFIGURAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14 DO CDC. RECUSA NO TRANSPORTE EM VIRTUDE DA CONDIÇÃO FÍSICA DO AUTOR. DISCRIMINAÇÃO FLAGRANTE. VIOLAÇÃO AO ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DANO MORAL CONSTATADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIO BIFÁSICO (R\$ 15.000,00). PECULIARIDADES DO CASO. IMPOSSIBILIDADE DE REDUÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJPR - 8ª Câmara Cível - 0012501-71.2020.8.16.0031 - Guarapuava - Rel.: DESEMBARGADOR CLAYTON DE ALBUQUERQUE MARANHÃO - J. 20.03.2023)

(TJ-PR - APL: 00125017120208160031 Guarapuava 0012501-71.2020.8.16.0031 (Acórdão), Relator: Clayton de Albuquerque Maranhão, Data de Julgamento: 20/03/2023, 8ª Câmara Cível, Data de Publicação: 21/03/2023)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. UBER. VIOLAÇÃO AO DIREITO DE IMAGEM. RACISMO PERCEBIDO PELOS AUTORES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. [...] Motivação racista de difícil ou quase impossível comprovação, mas perceptível diante das regras comuns de experiência. Violação ao art. 5º, X da CFRB. Configuração de danos morais. Quantum majorado para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Termo a quo dos juros de mora é a data da citação. Responsabilidade contratual. Honorários advocatícios que devem ser fixados com base no valor da condenação. Entendimento do STJ. Inaplicabilidade do art. 86, parágrafo único em favor da parte ré. Sentença que se reforma parcialmente para fixar os honorários em razão do valor da condenação e majorar os danos morais. PROVIMENTO DO RECURSO DOS AUTORES E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU.

(TJ-RJ - APL: 01789603820218190001 202300129121, Relator: Des(a). ANDREA MACIEL PACHA, Data de Julgamento: 10/05/2023, SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 3ª CÂMARA, Data de Publicação: 12/05/2023)

Ao caso concreto, para a fixação do valor indenizatório adoto o método bifásico consagrado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Em primeiro momento, analiso o valor básico da indenização considerando o interesse jurídico lesado (intolerância religiosa, dignidade da pessoa humana, falha na prestação do serviço consumerista), destacando-se que a jurisprudência estabelece, em casos semelhantes, valores geralmente não inferiores a R\$ 10.000,00.

No segundo momento, ajusto pela hipervulnerabilidade da autora, a gravidade do ato que culminou com a falha do serviço (intolerância por ser o que a pessoa é), a confissão inconteste da existência do fato e a capacidade econômica da plataforma.

Ademais, é de se observar que a recorrente, pessoa idosa e com atribuições de liderança comunitária, foi compelida a desperdiçar seu tempo vital e desviar-se de suas atividades cotidianas para percorrer os órgãos de persecução penal e cível (Delegacia e MPPB), visando apenas ver reconhecido um direito que deveria ter sido garantido de plano pela plataforma. Essa perda de tempo útil, somada ao desgaste físico e emocional de uma cidadã em condição de hipervulnerabilidade, eleva o patamar da reparação devida.

Assim, em consonância com a jurisprudência dominante, com aplicação da teoria bifásica e da teoria do desvio produtivo, o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à título de indenização por danos morais cumpre o seu caráter social, pedagógico e compensatório de forma satisfatória ao caso.

3. DA DISPOSIÇÃO FINAL

Ante todo o exposto, conheço do recurso nominado, por estarem preenchidos os requisitos de admissibilidade, afastando a tese de ilegitimidade arguida pela ré, ao passo que lhe DOU PROVIMENTO PARCIAL, para reformar a sentença atacada, julgando parcialmente procedentes os pedidos, declarando a falha na prestação do serviço e condenando a recorrida ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de indenização por danos morais.

Sobre a condenação, correrá a incidência dos juros de mora pela taxa SELIC, calculados a partir da citação (art. 405 do Código Civil), e correção monetária calculada pelo índice IPCA a partir desta data de arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) até o efetivo pagamento, observando-se que, no período em que houver incidência da taxa SELIC, esta substituirá o índice de inflação para evitar o bis in idem, conforme o novo regramento do art. 406 do Código Civil.

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, ante o êxito recursal, conforme inteligência do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

É COMO VOTO.

Sala de sessões virtuais da Segunda Turma Recursal Permanente da Capital, em João Pessoa, Paraíba, na data e assinatura eletrônicas.

Sessão ocorrida sob a presidência deste relator. Participaram do julgamento como vogais os Exmos. Juízes, Dr. João Batista Vasconcelos e Dr. Juiz Antonio Silveira Neto. Acompanhou como representante do Ministério Público: Exmo. Procurador Flavio Wanderley Da Nobrega Cabral De Vasconcelos.

JOSÉ FERREIRA RAMOS JÚNIOR

Relator

Assinado eletronicamente por: JOSE FERREIRA RAMOS JUNIOR

02/03/2026 21:29:04 <https://consultapublica->

[pjesg.tjpb.jus.br:443/pje2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam](https://consultapublica-pjesg.tjpb.jus.br:443/pje2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam) ID do documento:

26030221290373100000040503639

IMPRIMIR

GERAR PDF

