

DESATIVAÇÃO DE CONTAS DE MOTORISTAS POR PLATAFORMAS DIGITAIS: LIMITES DA AUTONOMIA PRIVADA E A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS UBER E 99 NO ESTADO DO AMAZONAS

DEACTIVATION OF DRIVER ACCOUNTS BY DIGITAL PLATFORMS: LIMITS OF PRIVATE AUTONOMY AND THE CIVIL LIABILITY OF UBER AND 99 COMPANIES IN THE STATE OF AMAZONAS

DESACTIVACIÓN DE CUENTAS DE CONDUCTORES POR PLATAFORMAS DIGITALES: LÍMITES DE LA AUTONOMÍA PRIVADA Y LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE UBER Y 99 EMPRESAS EN EL ESTADO DE AMAZONAS

Letícia Pontes Freire¹
Hamilton Gomes de Santana Neto²

RESUMO: O presente artigo aborda sobre os limites jurídicos da autonomia privada exercida pelas plataformas digitais Uber e 99 diante da desativação unilateral de contas de motoristas. A pesquisa demonstra que a relação contratual, marcada pela assimetria de poder, impõe a aplicação da boa-fé objetiva e da função social do contrato. A análise revela que a desativação sumária, sem motivação e defesa prévia, configura exercício abusivo do direito e viola garantias constitucionais. Sob o enfoque da responsabilidade civil, a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM) consolida o entendimento de que o ato ilícito gera o dever de reparação integral, abrangendo danos morais e lucros cessantes, o que demonstra que o controle jurisdicional é indispensável para coibir o arbítrio e reafirmar a eficácia dos direitos fundamentais no plano intersubjetivo.

2506

Palavras-chave: Plataformas Digitais. Autonomia Privada. Abuso de Direito. Responsabilidade civil.

ABSTRACT: This article addresses the legal limits of private autonomy exercised by the digital platforms Uber and 99 in the face of the unilateral deactivation of driver accounts. The research demonstrates that the contractual relationship, marked by the asymmetry of power, imposes the application of objective good faith and the social function of the contract. The analysis reveals that summary deactivation, without motivation and prior defense, constitutes an abusive exercise of rights and violates constitutional guarantees. Under the focus of civil liability, the jurisprudence of the Court of Justice of Amazonas (TJAM) consolidates the understanding that the unlawful act generates the duty of full reparation, encompassing moral damages and lost profits, which demonstrates that judicial control is indispensable to curb arbitrariness and reaffirm the effectiveness of fundamental rights on the intersubjective level.

Keywords: Digital Platforms. Private Autonomy. Abuse of Rights. Civil Liability.

¹ Acadêmica de Direito da Universidade Federal do Amazonas, Universidade Federal do Amazonas.

² Doutorando em Direito (FADISP; UEA); Mestre em Direito pela UFAM; Especialista em Direito Processual pela Escola da Magistratura do Amazonas ESMAM/TJAM; Professor de Direito Processual Civil na Faculdade de Direito da UFAM; Analista da Fazenda na SEFAZ/AM; Advogado.

RESUMEN: Este artículo aborda los límites legales de la autonomía privada ejercida por las plataformas digitales Uber y 99 ante la desactivación unilateral de las cuentas de los conductores. La investigación demuestra que la relación contractual, marcada por una asimetría de poder, impone la aplicación de la buena fe objetiva y la función social del contrato. El análisis revela que la desactivación sumaria, sin motivación ni defensa previa, constituye un ejercicio abusivo de derechos y viola las garantías constitucionales. Desde la perspectiva de la responsabilidad civil, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia del Amazonas (TJAM) consolida la comprensión de que el acto ilícito genera el deber de reparación integral, que abarca el daño moral y el lucro cesante, lo que demuestra que el control judicial es indispensable para frenar la arbitrariedad y reafirmar la efectividad de los derechos fundamentales a nivel intersubjetivo.

Palabras clave: Plataformas digitales. Autonomía privada. Abuso de derechos. Responsabilidad civil.

INTRODUÇÃO

A economia compartilhada ressignificou as dinâmicas convencionais de oferta e demanda de serviços por meio de plataformas digitais. No segmento de transporte urbano, empresas como Uber do Brasil Tecnologia Ltda. e 99 Tecnologia Ltda., consolidaram-se como intermediadoras tecnológicas, promovendo novas formas de organização de trabalho. Embora esse modelo se destaque pela inovação, revela-se um desequilíbrio contratual significativo, marcado pelo exercício de poder unilateral por parte das plataformas, detentoras dos meios tecnológicos e das regras de operação, em detrimento dos motoristas parceiros, cuja dependência econômica acentua a sua vulnerabilidade econômica e jurídica.

2507

Nesse contexto, é necessário refletir sobre os limites jurídicos da autonomia privada exercida por tais empresas, visto que, apesar da liberdade contratual ser legítima, ela encontra restrições no plano da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, especialmente quando seu exercício compromete garantias constitucionais como o direito ao contraditório, à ampla defesa e ao devido processo legal.

À luz dessa problemática, o presente estudo tem como objetivo investigar os limites da autonomia privada nas relações firmadas entre motoristas e plataformas digitais, sobretudo diante das práticas de desativação unilateral de contas por empresas como Uber e 99. Busca-se compreender em que medida tais condutas podem configurar abuso de direito e violação de garantias fundamentais, bem como analisar a possibilidade de responsabilidade civil das plataformas. Para isso, parte-se da hipótese de que, diante da ausência de mecanismos efetivos de defesa e do impacto direto sobre a subsistência dos motoristas, tais empresas devem observar

os princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato e das garantias mínimas constitucionais.

AUTONOMIA PRIVADA: CONCEITO E LIMITAÇÕES

A autonomia privada constitui princípio estruturante do Direito Civil, conferindo aos indivíduos a prerrogativa de autorregular os próprios interesses e as relações jurídicas das quais participam, por meio da manifestação de vontade, delimitando seu conteúdo e disciplina normativa. Dessa forma, a autonomia privada garante aos particulares o poder de definir livremente os termos e efeitos de seus negócios jurídicos, desde que observados os limites estabelecidos pelo ordenamento jurídico.

Flávio Tartuce (2019) compreende a autonomia privada sob uma perspectiva renovada, alinhada ao processo de constitucionalização do Direito Civil. Para o autor, o princípio não se reduz a uma mera expressão de liberdade negocial, mas reflete uma prerrogativa jurídica fundada na dignidade e na liberdade da pessoa humana, valores que sustentam todo o sistema jurídico contemporâneo.

Nessa concepção, a autonomia privada ultrapassa o aspecto puramente volitivo das relações contratuais e assume dimensão objetiva, concretizando o ideal de um direito civil personalizado, em que a pessoa figura como centro e destinatária da ordem jurídica. 2508

Ao conceituar a autonomia privada, Amaral (2003) a vincula ao personalismo ético, sustentando que esse princípio reflete a primazia da pessoa humana no âmbito das relações privadas. Assim, a autonomia deixa de ser simples expressão de vontade para se converter em elemento axiológico essencial do sistema jurídico, assegurando que a liberdade contratual seja exercida em conformidade com a dignidade da pessoa humana.

Em sua dimensão axiológica, a autonomia privada se fundamenta nos valores constitucionais da liberdade e da dignidade da pessoa humana. Tartuce (2019) sustenta que esses princípios conferem à autonomia caráter ético e existencial, de modo que, em caso de conflito, deve prevalecer o direito existencial sobre o interesse patrimonial, por representar a concretização da dignidade humana. Essa dimensão valorativa, contudo, exige que a autonomia privada seja compreendida à luz da necessidade de compatibilizar a liberdade contratual com os valores sociais e éticos que orientam o ordenamento. O Código Civil, em harmonia com a

Constituição Federal, consagra princípios que condicionam o exercício dessa liberdade à observância da boa-fé e da função social das relações jurídicas.

Desse modo, a autonomia das partes não pode ser exercida de forma absoluta ou dissociada de sua dimensão coletiva, devendo respeitar o equilíbrio contratual e a proteção da dignidade humana. O ordenamento impõe, portanto, que a vontade privada atue de maneira coerente com o equilíbrio e a finalidade social dos contratos, evitando que seja utilizada como instrumento de abuso ou violação de direitos.

À vista disso, torna-se imperativa a análise da autonomia privada nas relações com plataformas de economia compartilhada, as quais se estruturam em um ambiente de notória desigualdade econômica e informacional. Considerando esse contexto, é essencial delimitar os contornos desse princípio, impedindo que a liberdade de contratar seja instrumentalizada para impor condições unilaterais aos motoristas parceiros, o que frustraria a função social do contrato e fragilizaria a segurança jurídica das relações negociais.

BOA-FÉ OBJETIVA E FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO

Nesse mesmo panorama de contenção à autonomia privada, destaca-se a boa-fé objetiva, positivada no art. 422 do Código Civil (CC): "os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé". Essa norma jurídica autônoma impõe um padrão ético de conduta, fundado na lealdade, cooperação e confiança mútua, cuja função é assegurar a integridade das relações jurídicas e as legítimas expectativas recíprocas, independentemente da intenção subjetiva.

A boa-fé objetiva, positivada no art. 422 do CC, impõe um padrão ético de conduta, fundado na lealdade, cooperação e confiança mútua. Nesse sentido, princípio da boa-fé exige dos contratantes um comportamento de recíproca cooperação, no qual se consideram os interesses da outra parte a fim de alcançar o efeito prático que justifica a existência jurídica do contrato (DINIZ, 2013).

Essa norma jurídica autônoma tem, portanto, a função de assegurar a integridade das relações jurídicas e de controle sobre o exercício dos direitos subjetivos, servindo como parâmetro para aferição do abuso de direito. Segundo o art. 187 do CC: "também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes". Desse modo, condutas

contraditórias, omissas ou arbitrárias podem ser consideradas ilícitas quando afrontarem os deveres anexos de lealdade e confiança, sobretudo em relações assimétricas como as estabelecidas com plataformas digitais. Assim, a boa-fé atua como mecanismo de contenção do poder contratual dessas empresas, impedindo que bloqueios imotivados desestabilizem a confiança.

No mesmo contexto de contenção da autonomia privada, sobressai o princípio da função social do contrato, responsável por harmonizar os interesses individuais com os valores coletivos. Para Carlos Roberto Gonçalves (2021), este princípio reflete a superação do individualismo contratual clássico, conferindo ao contrato uma dimensão ética e social orientada pela Constituição Federal. A liberdade de contratar passa a ser condicionada ao atendimento do interesse social e à promoção do equilíbrio entre as partes. Nessa perspectiva, a função social atua como limite e critério de legitimidade da autonomia privada.

Considerando essas premissas, a boa-fé objetiva e a função social do contrato configuram os principais freios à autonomia privada, conferindo ao direito contratual uma dimensão ética e social. Tais princípios orientam o comportamento das partes e asseguram que a liberdade de contratar não se converta em instrumento de desigualdade ou abuso. Isso é crucial em modelos negociais como o das plataformas digitais de transporte, onde o elevado grau de padronização e a assimetria informacional exigem mecanismos capazes de resguardar o equilíbrio e a proteção da posição contratual dos motoristas.

2510

PRINCÍPIO DO PACTA SUNT SERVANDA

No âmbito do Direito das Obrigações, o princípio do *pacta sunt servanda* permanece como pilar da teoria contratual, embora não esteja expressamente positivado no Código Civil. Decorrente da autonomia privada, ele consagra a força vinculante dos contratos validamente celebrados, atribuindo às convenções o caráter de verdadeira lei entre as partes. Nas relações entre motoristas e plataformas digitais de transporte, tal princípio assume particular relevância, pois a atividade econômica do prestador de serviço depende diretamente da estabilidade e da previsibilidade das regras contratuais impostas.

Sob a perspectiva de Carlos Roberto Gonçalves (2021), sua fundamentação repousa na necessidade de segurança jurídica e de estabilidade nas relações negociais, uma vez que a

previsibilidade quanto ao cumprimento das avenças constitui elemento essencial para a confiança recíproca que permeia a prática contratual.

À luz do movimento de constitucionalização do Direito Civil, o princípio do não mais se apresenta em sua concepção absoluta. Conforme Flávio Tartuce (2019), a obrigatoriedade contratual deve ser interpretada de forma compatível com os valores constitucionais e com os princípios sociais do contrato (como a dignidade da pessoa humana e a ética das relações privadas). Dessa releitura, resulta a possibilidade de intervenção judicial quando o exercício da autonomia privada for contrário ao equilíbrio contratual, à justiça das prestações ou aos deveres anexos de proteção. Nesses casos, é admitido a revisão ou resolução do pacto para restabelecer a coerência e a legitimidade da relação obrigacional.

Nessa mesma linha evolutiva, Judith Martins-Costa (2003) destaca que o fundamento contemporâneo da força obrigatória dos contratos reside na proteção da confiança e na preservação da segurança jurídica, pilares essenciais das relações privadas. Para a autora, este princípio subsiste não só como expressão da autonomia privada, mas como mecanismo de estabilização das expectativas legitimamente criadas, devendo sua aplicação observar os deveres recíprocos de lealdade e correção. Assim, o princípio da obrigatoriedade contratual, embora estrutural, é condicionado à observância da boa-fé objetiva e da função social do contrato, que integram o próprio conteúdo normativo da segurança jurídica no Direito Civil contemporâneo.

2511

ABUSO DE DIREITO NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

O abuso de direito representa uma das transformações mais significativas introduzidas pelo Código Civil de 2002, ao ampliar o conceito de ato ilícito para além da prática de condutas antijurídicas em si mesmas. Desse modo, diferentemente do ato ilícito clássico previsto no art. 186 do CC, o abuso não reside no conteúdo do direito exercido, mas na forma excessiva, desproporcional ou disfuncional com que seu titular o pratica (TARTUCE, 2019).

Paralelo a isso, o art. 187 do CC positivou expressamente essa modalidade de ilícito ao estabelecer que: “também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Da leitura desse dispositivo, infere-se que o abuso ocorre quando o exercício de um direito ultrapassa os limites finalísticos, éticos e sociais que o ordenamento jurídico impõe.

Assim, o dispositivo supracitado institui uma cláusula geral de conteúdo aberto, cuja concretização depende da atuação interpretativa do julgador para definir o alcance de expressões como “boa-fé”, “bons costumes” e “fim econômico ou social da atividade” (GONÇALVES, 2021).

Quando os limites éticos e finalísticos são ultrapassados, o exercício formalmente legítimo de um direito se transforma em prática incompatível com a confiança e o equilíbrio contratual, especialmente em contextos de forte assimetria de poder. É nesse ponto que se insere o debate sobre as plataformas digitais, visto que, ao impor bloqueios automáticos, punições opacas e decisões unilaterais sem contraditório, empresas como Uber e 99 extrapolam a finalidade econômica do contrato e violam os padrões mínimos de lealdade e cooperação, configurando o abuso de direito em sua expressão mais evidente.

A relevância desse debate torna-se ainda mais evidente quando se observa a expansão acelerada do trabalho mediado por aplicativos na Região Norte. Segundo estudo especial produzido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e o Ministério Público do Trabalho (MPT), o número de trabalhadores que têm nas plataformas digitais sua principal fonte de renda cresceu 56,9% na região entre 2022 e 2024, passando de aproximadamente 79 mil para 124 mil pessoas, o equivalente a cerca de 7,5% do total nacional de 1,7 milhão de trabalhadores plataformizados (IBGE, 2025).

2512

Acompanhando o crescimento exponencial de motoristas inscritos, observa-se o aumento significativo de judicializações envolvendo bloqueios unilaterais e controvérsias contratuais. Uma amostra de dez processos entres os anos de 2020 a 2023 do Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM) demonstra que o uso ampliado da autonomia privada pelas plataformas tem sido reiteradamente contestado em juízo. O conjunto analisado revela um padrão estrutural: a recusa das empresas em justificar adequadamente suas decisões e a imposição de medidas unilaterais que afetam diretamente a subsistência dos motoristas.

Esse recorte empírico reforça a centralidade do art. 187 do CC nesse debate, pois evidencia como o exercício formalmente legítimo da rescisão contratual pode se converter em abuso quando desprovido de justificativa transparente e coerente com a função social do contrato:

Tabela 1 – Panorama dos processos judiciais envolvendo alegações de abuso de direito por plataformas digitais no TJAM (2020–2023)

Nº do Processo	Ajuizamento	Plataforma	Abuso de Direito
0608014-35.2020.8.04.0001	2020	Uber	Bloqueio injustificado
0628650-85.2021.8.04.0001	2021	99	Suspensão por suposta fraude não comprovada
0702446-12.2021.8.04.0001	2021	99	Bloqueio sem notificação
0708090-96.2022.8.04.0001	2022	Uber	Bloqueio sem notificação
0717186-38.2022.8.04.0001	2022	Uber	Bloqueio por apontamento criminal que se provou ser de homônimo
0728362-14.2022.8.04.0001	2022	Uber	Suspensão por suposta fraude não comprovada
0737906-26.2022.8.04.0001	2022	Uber	Bloqueio por apontamento criminal que se provou ser de homônimo
0764144-82.2022.8.04.0001	2022	99	Bloqueio por suspeita de fraude no reconhecimento facial, mas a empresa não comprovou a fraude
0527429-88.2023.8.04.0001	2023	Uber	Desativação imotivada baseada em relatos de usuários
0587612-25.2023.8.04.0001	2023	Uber	Desativação unilateral

Fonte: Julgados do TJAM (<https://consultasaj.tjam.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>)

O conjunto de dados coletados, ainda que limitado a dez processos no TJAM³, justifica o exame do abuso de direito nas plataformas Uber e 99, refletindo uma realidade onde a atividade mediada por aplicativos é fonte de renda expressiva e espaço fértil para conflitos (Tabela 1). Os tópicos subsequentes aprofundarão o controle jurisdicional da autonomia privada, buscando identificar padrões normativos e práticos nas decisões, especialmente quanto à natureza civil da relação, à assimetria contratual, à garantia do contraditório e às consequências jurídicas da desativação unilateral de contas.

NATUREZA JURÍDICA ENTRE MOTORISTAS E PLATAFORMAS

2513

Uma relação cível, no âmbito do Direito Privado, configura-se como vínculo jurídico estabelecido entre particulares, especialmente no campo das obrigações, em que se formam direitos pessoais ou de crédito dotados de conteúdo patrimonial. Nesse modelo, o contrato funciona como instrumento de definição e organização desses interesses privados, regido pelos princípios da autonomia da vontade, da boa-fé objetiva e da função social. Conforme assinala Álvaro Villaça Azevedo, tais relações exigem conduta pautada por lealdade e correção, já que a boa-fé “assegura o acolhimento do que é lícito e a repulsa ao ilícito”, constituindo elemento estruturante das interações obrigacionais (AZEVEDO, 2002, p. 26).

Ao transpor esse paradigma para o contexto das plataformas digitais de transporte, evidencia-se que o vínculo estabelecido com os motoristas possui natureza eminentemente civil, uma vez que se trata de contrato de prestação de serviços firmado entre particulares, cujo objeto

³ FREIRE LP, 2025; dados extraídos diretamente do sistema de consulta de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM). Disponível em: <https://consultasaj.tjam.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?gateway=true>.

é a exploração econômica da atividade de transporte individual remunerado, todavia, embora a estrutura teórica da relação cível pressuponha equilíbrio entre as partes contratantes, os julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas demonstram que, nas relações entre motoristas e plataformas digitais, essa igualdade formal não se verifica na prática.

Nesse sentido, a natureza jurídica da relação é reconhecida como estritamente civil, mas marcada por significativa assimetria contratual, já que os motoristas aderem a termos previamente estabelecidos pelas plataformas, sem margem real de negociação, em um ambiente regulado unilateralmente por algoritmos, cláusulas padrão e mecanismos de controle definidos exclusivamente pela empresa.

Sob esse prisma, é indispensável retomar a noção clássica de obrigação no Direito Civil para esclarecer a estrutura do vínculo. Segundo lecionam Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, obrigação é a “relação jurídica pessoal por meio da qual uma parte (devedora) fica obrigada a cumprir, espontânea ou coativamente, uma prestação patrimonial em proveito da outra (credor)” (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2007, v. II, p. 15).

Nessa perspectiva, a relação entre motorista e plataforma, embora mediada por tecnologias, reproduz um esquema obrigacional clássico, qual seja: o motorista disponibiliza o serviço de transporte sob padrões técnicos definidos, e a plataforma assume deveres patrimoniais correlatos, como intermediação, repasse de valores e manutenção do acesso, e, partindo desse referencial, configura-se uma típica relação obrigacional de natureza civil e patrimonial, firmada entre particulares.

A análise dos precedentes do TJAM confirma esse enquadramento civilista, afastando consistentemente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Os julgadores reiteram que o motorista não é o destinatário final do serviço, mas o utiliza como instrumento de sua própria atividade econômica, deslocando a disciplina jurídica para o campo das obrigações civis.

No processo nº 0608014-35.2020.8.04.0001, o Juiz Marcelo Manuel da Costa Vieira afirmou que não se trata de relação consumerista, entendimento reiterado em grau recursal pelo Juiz Luiz Pires de Carvalho Neto, ao assentar que, inexistindo relação de consumo, não há espaço para inversão do ônus da prova.

De igual modo, a Juíza Lídia de Abreu Carvalho destacou no processo nº 0628650-85.2021.8.04.0001 que motorista utiliza o aplicativo como meio de exercício de atividade

profissional autônoma, razão pela qual incide o Código Civil, posição também confirmada pela Desembargadora Onilza Abreu Gerth em sede recursal.

A mesma linha aparece no processo nº 0702446-12.2021.8.04.0001, no qual a Juíza Naira Neila Batista de Oliveira Norte afastou a incidência do Código de Defesa do Consumidor ante a inexistência de destinatário final. Em outros precedentes, como nos processos nº 0717186-38.2022.8.04.0001 e nº 0728362-14.2022.8.04.0001, os magistrados Francisco Carlos G. de Queiroz e Diógenes Vidal Pessoa Neto invocaram entendimento do Superior Tribunal de Justiça para qualificar os motoristas como empreendedores individuais, reafirmando a natureza civil-contratual da relação.

Por fim, consoante pelo Desembargador João de Jesus Abdala Simões, no julgamento do processo nº 0764144-82.2022.8.04.0001, “a relação jurídica entre as partes é contratual, regida pelo direito civil e pelo contrato firmado, não podendo se falar em aplicação do Código de Defesa do Consumidor, pois inexistente relação de consumo entre o motorista parceiro e o aplicativo de viagens, uma vez que a apelante não é o destinatário final dos serviços”.

ESTRUTURA ASSIMÉTRICA DA RELAÇÃO

2515

A relação jurídica firmada entre motoristas e plataformas digitais de transporte se dá por meio de contrato de adesão, modalidade caracterizada pela inexistência de debate prévio e pela imposição unilateral de condições. Como observa Carlos Roberto Gonçalves (2021), esse tipo contratual se contrapõe ao modelo paritário tradicional, justamente porque elimina a possibilidade de manifestação efetiva da vontade do aderente.

Nessa linha, Messineo, citado por Gonçalves, explica que o contrato de adesão é aquele cujas cláusulas são previamente estipuladas por um dos contratantes, de modo que o outro não pode discutir ou modificar seu conteúdo, devendo aceitá-lo integralmente ou recusá-lo por completo. Essa estrutura gera, segundo o autor, situação de disparidade econômica e psicológica para a parte mais fraca, justamente por não participar da elaboração das condições pactuadas (GONÇALVES, 2021).

A doutrina civilista reforça que essa assimetria contratual não é um dado sociológico, mas um problema jurídico que impõe limites à autonomia privada. Caio Mário da Silva Pereira, citado por Cavalcanti Araujo (2022), destaca que as normas de ordem pública desempenham função de contenção dos excessos contratuais, impondo limites éticos e jurídicos ao contratante

com maior poder econômico. Para o autor, essa intervenção normativa em defesa da parte vulnerável é a expressão necessária da função social do contrato, visando impedir que a vontade privada legitime desequilíbrios estruturais.

E, ao se mencionar as normas de ordem pública, é preciso destacar que, na tradição civilista adotada por Caio Mário da Silva Pereira, elas correspondem a comandos jurídicos dotados de imperatividade absoluta, instituídos para preservar interesses coletivos e impedir que a vontade privada produza efeitos incompatíveis com valores fundamentais do sistema, tais normas, por protegerem bens jurídicos essenciais, como a dignidade, a igualdade material contratual e a função social, não podem ser afastadas por convenção entre as partes, ainda que haja concordância formal do aderente.

A mesma função limitadora da autonomia privada nas normas de ordem pública também é enfatizada por Flávio Tartuce (2019), que as classifica como imperativas e irrenunciáveis, visando tutelar interesses coletivos. Essa vertente é reforçada pelo art. 2.035, parágrafo único do CC, segundo o qual: "Nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este Código para assegurar a função social da propriedade e dos contratos".

2516

A estandardização contratual e o uso de algoritmos pelas plataformas concentram o poder de definição e execução das condições nas empresas, eliminando a negociação real e criando um ambiente nitidamente assimétrico. Por essa razão, torna-se indispensável a incidência dos limites impostos pelo Código Civil, especialmente a função social, a boa-fé objetiva e as normas de ordem pública, que atuam como barreiras ao exercício abusivo do poder contratual e asseguram o mínimo equilíbrio nas relações obrigacionais.

CLÁUSULAS ABUSIVAS E DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL

A análise dos Termos de Uso da plataforma 99⁴ evidencia inequívoco desequilíbrio contratual, ao conferir à empresa poderes amplos e discricionários. A previsão de suspensão ou cancelamento do acesso é estabelecida a seu critério exclusivo, fundamentada em conceitos vagos como o uso inadequado ou atividade fraudulenta e sem garantia de contraditório prévio,

⁴ 99 Tecnologia Ltda. Termos de Uso da Plataforma 99. Disponível em: <https://termos.99app.com/legal/termos/motorista/>.

atrelado ao fato do encerramento imediato da relação ocorrer sem aviso ou indenização, o que transfere o risco integral da ruptura ao motorista, afetando sua subsistência.

Nessa perspectiva, esse exercício unilateral do poder de rescisão, afronta os vetores estruturantes do Direito Civil, sobretudo, a boa-fé objetiva e a função social do contrato.

Flávio Tartuce (2019) ressalta que a autonomia privada não se exerce em caráter absoluto, encontrando limites intransponíveis nas normas de ordem pública e nos princípios que tutelam o equilíbrio contratual, sob pena de legitimar relações de vantagem exagerada. Ocorre que essa crítica é pertinente aos Termos da 99, que impõem cláusulas autorizando a retenção de valores e a aplicação de multas com base em suspeita de fraude, conceito construído unilateralmente e desprovido de critérios objetivos e de procedimento transparente.

Assim, a plataforma ao exercer prerrogativas sancionatórias sem controle proporcional, rompe com a comutatividade contratual.

Em uma segunda frente de análise, os Termos de Condições da Uber⁵ adotam a mesma lógica de mitigação excessiva da responsabilidade, por meio de cláusulas que limitam a reparação exclusivamente a danos diretos, excluindo lucros cessantes e danos indiretos, o que revela a tentativa de afastar o dever de reparação integral, princípio basilar da responsabilidade civil. Cláusulas que eliminam direitos essenciais do contratante mais fraco, como as que vedam lucros cessantes, subvertem a racionalidade do sistema ao converter o contrato em instrumento de opressão econômica (TARTUCE, 2019).

2517

A hipertrofia da autonomia privada nas duas plataformas não pode, portanto, prevalecer frente às normas de ordem pública que integram o núcleo do Direito Civil. Cavalcanti Araújo (2022), citando Caio Mário da Silva Pereira, destaca que tais normas visam impedir que a liberdade contratual legitime situações de injustiça estrutural. O art. 424 do CC assume papel relevante ao vedar a renúncia antecipada de direitos em contratos de adesão.

Constata-se, portanto, que as cláusulas da Uber e 99 configuram hipóteses concretas de abuso de direito, exigindo a atuação corretiva do Direito para preservar o equilíbrio da parte estruturalmente vulnerável.

⁵ Uber do Brasil Tecnologia Ltda. Termos de Uso da Plataforma Uber. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?name=general-terms-of-use&country=brazil&lang=pt-br>.

GARANTIA CONSTITUCIONAL AO DIREITO À AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO

A Constituição Federal de 1988 (CRFB/88) impõe uma leitura sistemática e teleologicamente orientada de suas normas, buscando a máxima efetividade dos direitos fundamentais. A interpretação constitucional deve privilegiar a proteção desses direitos, em consonância com o princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, inciso III, CRFB/88, núcleo axiológico da ordem brasileira. A centralidade da dignidade humana e a supremacia constitucional impõem a adoção da norma mais favorável à proteção dos direitos, exigindo que quaisquer limitações ocorram de forma excepcional e proporcional (FREITAS, 1996; SARLET, 2006).

Nesse contexto, o artigo 5º, inciso LV, da CRFB/88 assegura aos litigantes o contraditório e a ampla defesa, tais garantias irradiam seus efeitos sobre todo o ordenamento jurídico, ultrapassando o espaço estatal e orientando a legitimidade de qualquer procedimento decisório que interfira na esfera jurídica dos indivíduos, especialmente em hipóteses de desequilíbrio estrutural entre as partes. Para Nelson Nery Júnior (1985), o contraditório configura expressão essencial do Estado de Direito, garantindo que o atingido pelo ato decisório participe ativamente da formação da decisão.

2518

Sob essa ótica, o direito ao contraditório e à ampla defesa apresenta dupla dimensão. A primeira sendo uma dimensão formal a qual assegura a ciência e a manifestação prévia. E a segunda mostrando uma dimensão substancial que impõe que as decisões sejam razoáveis, proporcionais e fundamentadas, afastando a arbitrariedade, sobretudo quando praticada por entes detentores de poder econômico e tecnológico, como no caso das plataformas digitais.

Insta destacar que essa compreensão é reforçada pelo entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF), cuja Súmula Vinculante nº 14⁶ assegura o caráter substancial do direito de defesa como instrumento de proteção contra decisões unilaterais e obscuras.

EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

A teoria da eficácia horizontal dos direitos fundamentais reconhece que as garantias constitucionais se projetam sobre as relações jurídicas estabelecidas entre particulares. Desse

⁶ SÚMULA VINCULANTE Nº 14, Supremo Tribunal Federal. Diário da Justiça Eletrônico, 09 fev. 2009. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudencia/sumariosumulas.asp?base=26%20&sumula=1230>.

modo, a concepção dessa teoria rompe com a verticalidade clássica e se consolida em contextos de grande assimetria. Os direitos fundamentais atuam como instrumentos de contenção do poder econômico e proteção da dignidade da pessoa humana (GONÇALVES, 2020).

Portanto, é indispensável a aplicação horizontal em sociedades desiguais, onde a opressão pode emanar de atores privados, exigindo a incidência direta dos direitos fundamentais (SARMENTO, 2004, p. 223).

Ademais, amparada pelo art. 5º, §1º da CRFB/88, a eficácia horizontal se manifesta de forma imediata (SARLET, 2005) e, de maneira predominante, por via mediata, através das cláusulas gerais do Direito Civil. Atrelado a isso, institutos como a boa-fé objetiva e a função social dos contratos funcionam como mecanismos de abertura do sistema privado à normatividade constitucional, permitindo que valores como dignidade e equilíbrio orientem a execução contratual.

Nesse cenário, torna-se legítima e necessária a intervenção estatal nas relações privadas quando a autonomia da vontade se converte em mecanismo de abuso ou violação de direitos fundamentais. O art. 2.035, parágrafo único, do CC estabelece que nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, especialmente aqueles vinculados à função social. A afronta a princípios estruturantes é inadmissível (DINIZ, 2003), e o descumprimento da função social pode gerar responsabilidade civil autônoma (art. 187, CC), inclusive independentemente de culpa (FACHIN, 2014).

2519

Portanto, a eficácia horizontal se consolida como instrumento indispensável à contenção do arbítrio privado e à proteção da dignidade humana no plano intersubjetivo. A autonomia contratual assume natureza funcional, subordinada à realização dos valores constitucionais, à observância da justiça contratual e ao respeito às garantias fundamentais.

DESATIVAÇÃO AUTOMÁTICA E AUSÊNCIA DO DEVIDO PROCESSO LEGAL

A transposição das garantias constitucionais do contraditório, ampla defesa e devido processo legal para o ambiente das plataformas digitais revela que a prática de desativação unilateral de contas configura afronta direta ao núcleo essencial desses direitos. Embora formalmente amparada em cláusulas contratuais, tal conduta opera como sanção privada de alto impacto socioeconômico, afetando a subsistência e a dignidade do motorista, em desconformidade com os postulados do Estado Democrático de Direito.

A análise da jurisprudência do TJAM (Tabela 1) tem consolidado o entendimento de que a exclusão sumária e imotivada é ilícita, pois ignora os deveres anexos da boa-fé objetiva e a função social do contrato. Assim, o Judiciário tem exigido o cumprimento do aviso prévio e a motivação específica como requisitos mínimos para a rescisão unilateral.

Nesse sentido, a Desembargadora Maria do Perpétuo Socorro Guedes Moura, no Processo nº 0708090-96.2022.8.04.0001, reconheceu a ilicitude do desligamento sem prévia notificação, enfatizando o dever de aviso imposto pelo artigo 473 do Código Civil, sob pena de violação à boa-fé objetiva. Nessa mesma linha, o Juiz Marcelo Manuel da Costa Vieira, nos autos de nº 0608014-35.2020.8.04.0001, reputou ilícita a suspensão fundada em "alegações genéricas", ratificando a afronta aos deveres de informação e transparência. A insuficiência probatória da infração imputada, portanto, impõe à empresa o encerramento contratual mediante notificação, garantindo a manifestação do aderente.

Ademais, a ausência de um procedimento interno transparente configura abuso de direito, nos termos do art. 187 do Código Civil. O Juiz Luís Márcio Nascimento Albuquerque, nos autos nº 0527429-88.2023.8.04.0001 e nº 0587612-25.2023.8.04.000, foi categórico ao afirmar que a desativação do cadastro "sem que o motorista sequer soubesse os motivos e sem aviso prévio" viola frontalmente o contraditório e a ampla defesa.

2520

A ilicitude é ainda mais evidente em casos de falha na diligência da empresa, como o apontado pela Desembargadora Onilza Abreu Gerth no processo nº 0717186-38.2022.8.04.0001, que reconheceu a negligência da plataforma ao bloquear um motorista com base em suposto apontamento criminal de homônimo, sem a devida verificação prévia.

À vista disso, a desativação automática, desacompanhada de motivação específica e defesa efetiva, constitui, portanto, exercício abusivo do direito e afronta direta aos arts. 473 e 187 do CC, bem como ao art. 5º, inciso LV, da CRFB/88. Diante desse panorama, os princípios do contraditório e da ampla defesa afirmam-se como garantias estruturantes da ordem constitucional, cuja força normativa, alicerçada na dignidade da pessoa humana, impõe que toda atuação capaz de restringir a esfera jurídica do indivíduo seja necessariamente submetida a critérios de juridicidade e legitimidade compatíveis com o Estado Democrático de Direito.

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

A responsabilidade civil das plataformas digitais pela desativação unilateral de contas de motoristas insere-se no regime jurídico do CC, especialmente nos arts. 186, 187 e 927, interpretados à luz dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva e da função social dos contratos.

Doutrinariamente, a responsabilidade civil traduz-se na obrigação de reparar o dano decorrente da violação de um dever jurídico preexistente, visando a recomposição do equilíbrio violado (AZEVEDO, 2019). A ilicitude do ato pode ser configurada tanto pela violação direta à lei, nos termos do artigo 186 quanto pelo abuso de direito, como dispõe artigo 187.

Sob o enfoque jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, a desativação unilateral injustificada do cadastro é reiteradamente reconhecida como ato ilícito. O Juiz Marcelo Manuel da Costa Vieira no processo nº 0608014-35.2020.8.04.0001 concluiu que a suspensão com base em alegações genéricas e sem esclarecimento concreto configura afronta direta à boa-fé objetiva, caracterizando o ilícito e fazendo nascer o dever de indenizar. Ademais, a negligência na apuração dos fatos também fundamenta o ilícito: a Desembargadora Onilza Abreu Gerth nos autos nº 0717186-38.2022.8.04.0001 reconheceu a culpa da empresa ao bloquear a conta com base em suposto apontamento criminal de homônimo, sem verificação mínima.

2521

No que concerne ao dano moral, a jurisprudência tem reconhecido sua configuração de forma autônoma, dispensando prova específica do sofrimento, dada a gravidade dos efeitos da desativação abrupta sobre a subsistência do motorista. A Juíza Lídia de Abreu Carvalho, no processo nº 0628650-85.2021.8.04.0001 consignou que o bloqueio indevido ocasiona angústia, insegurança e sentimento de impotência, que extrapolam o mero dissabor contratual.

Complementarmente, o Desembargador João de Jesus Abdala Simões, no processo nº 0764144-82.2022.8.04.0001 reconheceu que a exclusão da plataforma por acusação não comprovada atinge diretamente a dignidade e a principal fonte de subsistência do motorista, justificando a indenização.

Logo, a desativação unilateral injustificada da conta, dissociada de motivação adequada, contraditório e transparência, configura ato ilícito civil por violar a boa-fé objetiva e caracterizar abuso de direito. Nesses casos, a responsabilidade civil da plataforma digital revela-se plenamente configurada, legitimando a condenação não apenas por danos materiais, mas também a compensação por danos morais, em razão da lesão à dignidade e à subsistência do trabalhador.

LUCROS CESSANTES: CONCEITO E PRESSUPOSTOS INDENIZATÓRIOS

Os lucros cessantes constituem modalidade de dano material que se refere ao que a vítima razoavelmente deixou de auferir em virtude do ato ilícito, representando a frustração da expectativa de ganho decorrente da continuidade da atividade exercida.

No plano normativo, o fundamento legal encontra-se no art. 402 do CC, abrangendo o que o credor razoavelmente deixou de lucrar. Álvaro Villaça Azevedo (2019) define-os como vantagem patrimonial que não chegou a ingressar no patrimônio do lesado em razão do ato ilícito, enquanto Carlos Roberto Gonçalves (2021) esclarece que se trata da perda de um lucro esperado e objetivamente provável, o que exige a demonstração de probabilidade objetiva de ganho, repelindo pretensões especulativas ou os chamados danos quiméricos, conforme ressalta Cavalcanti Araújo (2022).

No contexto das plataformas digitais, os lucros cessantes são consequência direta da desativação indevida, haja vista que, a exclusão abrupta suprime a principal fonte de renda do motorista, instaurando nexos causal claro e direito entre a conduta ilícita e o prejuízo material.

A jurisprudência do TJAM tem consolidado o entendimento de que a média de rendimentos anteriores é o elemento hábil para a quantificação do dano. A Juíza Lídia de Abreu Carvalho (Processo nº 0628650-85.2021.8.04.0001) fixou a indenização com base na média semanal de ganhos dos três meses anteriores ao bloqueio, reconhecendo a supressão da capacidade produtiva. De igual modo, a Juíza Sheilla Jordana de Sales (Proc. nº 0708090-96.2022.8.04.0001) utilizou o resumo fiscal para aferir a média de faturamento.

Quanto ao período indenizável, os julgados afastam a limitação contratual em cláusulas de aviso prévio. Por exemplo, a Desembargadora Maria do Perpétuo Socorro Guedes Moura, no processo nº 0708090-96.2022.8.04.0001 rejeitou a restrição da indenização ao prazo de sete dias, destacando que a limitação se aplica apenas à rescisão válida, e não àquela que se revela abusiva e ilegítima.

Ainda, o Juiz Diógenes Vidal Pessoa Neto, nos autos nº 0728362-14.2022.8.04.0001 afastou a alegação de que a autonomia inviabilizaria a indenização, reconhecendo a possibilidade de apuração objetiva a partir da média, devendo apenas ser considerada a dedução proporcional de custos operacionais. Diante disso, a desativação indevida enseja lucros cessantes sempre que demonstrada a interrupção injustificada da atividade e a razoabilidade da expectativa de lucro, assegurando efetiva reparação pelos prejuízos materiais sofridos.

CONCLUSÃO

A análise jurídica das relações entre motoristas e plataformas digitais de transporte demonstra que a autonomia privada das empresas, embora legítima, não é absoluta. Dada a acentuada assimetria estrutural do contrato de adesão, o exercício desse poder encontra limites intransponíveis nos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e na eficácia da boa-fé objetiva e da função social do contrato.

A desativação unilateral de contas, quando realizada sem motivação específica, notificação prévia ou oportunidade de defesa, ignora o devido processo contratual e configura exercício abusivo do direito em flagrante violação ao art. 187 do CC e às garantias do contraditório e da ampla defesa.

Diante do exposto, a inobservância desses parâmetros de juridicidade e lealdade, conforme consolidado pela jurisprudência, estabelece a responsabilidade civil das plataformas digitais. Posto isso, o ato ilícito gera o dever de reparação integral, abrangendo os danos morais, cuja ocorrência é presumida diante da supressão da fonte de subsistência e da lesão à esfera existencial do indivíduo, e os lucros cessantes, cuja quantificação é objetivamente possível a partir da média de ganhos anteriores. Desse modo, constata-se que a atuação das plataformas está submetida ao controle jurisdicional, que atua para garantir que o poder negocial não seja convertido em instrumento de arbítrio e opressão econômica contra a parte vulnerável. 2523

REFERÊNCIAS

99 TECNOLOGIA LTDA. **Termos de Uso Motorista/Motociclista Parceiro**. São Paulo: 99, 2024. Disponível em: https://termos.99app.com/legal/termos/motorista/?_time=1637120731&lang=pt-BR&location_country=BR. Acesso em: 10 out.2025.

AMARAL, Francisco. **Direito Civil: Introdução**. 5. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 347-348.

ARAÚJO, Rogério Andrade Cavalcanti. **Direito civil brasileiro: parte geral**. 2. ed. Indaiatuba: Foco, 2022.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Curso de direito civil: teoria geral das obrigações e responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. v. 2.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, II jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 10 out. 2025.

DINIZ, Carlos Eduardo Iglesias. A boa-fé objetiva no direito brasileiro e a proibição de comportamentos contraditórios. In: ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Série Aperfeiçoamento de Magistrados – 10 Anos do Código Civil: aplicação, acertos, desacertos e novos rumos**. v. 1. Rio de Janeiro: EMERJ, 2013. p. 59-68.

DINIZ, Maria Helena. **Comentários ao Código Civil brasileiro: parte geral**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FREITAS, Juarez. **A interpretação sistemática do direito**. São Paulo: Malheiros, 1996. p. 149.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2007. v. II, p. 15.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: Contratos e Atos Unilaterais**. 19. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: teoria geral das obrigações**. São Paulo: Saraiva Educação, 2021. v. 2.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Número de trabalhadores por aplicativos cresceu 25,4% entre 2022 e 2024**. Agência de Notícias IBGE, Rio de Janeiro, 17 out. 2025. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/44806-numero-de-trabalhadores-por-aplicativos-cresceu-25-4-entre-2022-e-2024>. Acesso em: 16 out. 2025.

2524

MARTINS-COSTA, Judith. **Comentários ao Novo Código Civil**. Vol. V, Tomo I: Do Direito das Obrigações. Do Adimplemento e da Extinção das Obrigações (arts. 304 a 388). Coord. Sálvio de Figueiredo Teixeira. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia do direito fundamental à segurança jurídica: dignidade da pessoa humana, direitos fundamentais e proibição de retrocesso no direito constitucional brasileiro. **Revista de Direito Constitucional e Internacional**. São Paulo, v. 14, n. 57, p. 5, out./dez. 2006.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (BRASIL). **Motorista de aplicativo pode ser suspenso imediatamente por ato grave, mas plataforma deve garantir defesa posterior**. Notícias – Comunicação. Publicado em 15 jul. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/15072024-Motorista-de-aplicativo-pode-ser-suspenso-imediatamente-por-ato-grave-mas-plataforma-deve-garantir-defesa.aspx>. Acesso em: 05 nov. 2025.

STF. Pleno. HC 91.361/SP. Relator: Ministro Celso de Mello. Informativo STF, n. 534.

STF. Rextr. n. 352.940/SP. Relator: Ministro Carlos Velloso. Decisão: 25-4-2005. Informativo STF, n. 385, p. 3 (direito à moradia e bem de família).

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. v. 2.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: lei de introdução e parte geral**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. v. 1.

TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo. A função social do contrato: conceito e critérios de aplicação. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, ano 42, n. 168, p. 197-214, out./dez. 2005.

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. **Termos e Condições Gerais de Uber para Empresas**. São Paulo: Uber, 2025. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=uber-for-business-dashboard-terms>. Acesso em: 10 out. 2025.