

Olá, Thalys, agradecemos pelo contato.

Primeiro, gostaríamos de esclarecer que os motoristas ou entregadores parceiros não utilizam os serviços da plataforma como destinatários finais; pelo contrário, são contratantes que oferecem seus serviços aos Usuários (consumidores) através do Aplicativo.

Desta forma, por não existir relação de consumo entre a plataforma e os motoristas, não é possível qualificá-los como consumidores, conforme o Artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. Este entendimento é acompanhado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que em decisão recente (2025) reafirmou a natureza civil dessa parceria:

"A relação estabelecida entre as partes é de parceria comercial, e não consumerista ou trabalhista, presumindo-se desse modo paritária e simétrica, sendo regida pelas regras do Direito Civil."

"As cláusulas de adesão são plenamente válidas e delimitadas pelo disposto no art. 421-A (Lei de Liberdade Econômica) [...] sendo as partes plenamente capazes e paritárias, podem estipular formas de resolução contratual em seus termos negociais."

Assim, entende-se que o ProConsumidor não é o meio adequado para o pedido feito por você, uma vez que a exclusão de motorista parceiro é matéria decidida à luz da legislação infraconstitucional civil.

Em todo caso, permanecemos à disposição através dos canais apropriados para verificar quaisquer problemas relativos à parceria e tomar as atitudes cabíveis. Vale lembrar que o nosso suporte está disponível todos os dias.

Atenciosamente,

Equipe Uber.

