

---

**Defesa escrita | Reclamação nº 26.08.0564.001.00070-3 | Agrinaldo Batista de Paiva x Uber do Brasil Tecnologia Ltda. | ID 1726729**

---

**De :** Diego Jesus Lima | TozziniFreire Advogados  
<dilima@tozzinifreire.com.br>

qua., 23 de set. de 2026 12:27

 3 anexos

**Assunto :** Defesa escrita | Reclamação nº 26.08.0564.001.00070-3 |  
Agrinaldo Batista de Paiva x Uber do Brasil Tecnologia Ltda. | ID  
1726729

**Para :** protocolo procon <protocolo\_procon@maracanau.ce.gov.br>

**Cc :** Gláucia Sousa Alves da Cruz | TozziniFreire Advogados  
<gscruz@tozzinifreire.com.br>, Gabrielle Florindo Gregorio |  
TozziniFreire Advogados <gggregorio@tozzinifreire.com.br>,  
Fernanda de Torres Evangelista | TozziniFreire Advogados  
<ftevangelista@tozzinifreire.com.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

---

Prezados, boa tarde!

Em atenção à notificação referente à Reclamação nº 26.08.0564.001.00070-3, em que figuram como partes Agrinaldo Batista de Paiva e UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA., encaminhamos, em anexo, a defesa escrita.

Solicitamos, por gentileza, a confirmação do recebimento.

Atenciosamente,

Atenciosamente,

 TozziniFreire

**Diego Jesus Lima** (ele/he/él)

T. +55 11 3207 3666

**[dilima@tozzinifreire.com.br](mailto:dilima@tozzinifreire.com.br)**

[tozzinifreire.com.br](http://tozzinifreire.com.br)



Atenção: este email contém informações confidenciais. Se você o receber por engano, por favor informe-nos e apague-o: não copie ou divulgue seu conteúdo.  
Warning: this email contains confidential information. If you have received it by mistake, please let us know and delete it; do not copy it or disclose its content.

---

 **1 - DEFESA.pdf**  
445 KB

 **3. 49 ACS - Uber.pdf**  
3 MB

 **2. Procuração - Uber - 26.08.pdf**  
107 KB

---

## ILUSTRÍSSIMO SENHOR COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

---

Reclamação nº 26.08.0564.001.00070-3

---

**UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.** ("Uber"), empresa com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, n.º 949, 22º andar, Edifício Faria Lima Plaza, Pinheiros - São Paulo/SP, CEP 05.426-200, inscrita no CNPJ sob o número 17.895.646/0001-87, por seus advogados que *in fine* subscrevem, nos autos da Reclamação nº 26.08.0564.001.00070-3 que lhe move **AGRINALDO BATISTA DE PAIVA ("Reclamante")**, vem, respeitosamente, apresentar sua **MANIFESTAÇÃO** pelas razões e fundamentos de direito que passa a aduzir.

### I - DOS FATOS ALEGADOS PELO RECLAMANTE

1. Alega o Reclamante que é usuário da plataforma e solicitou uma viagem em 03/07/2026. Afirma que pagou o valor da viagem por PIX, diretamente ao motorista, mediante transferência de R\$ 47,00, e que, ainda assim, permaneceu registrada em sua conta pendência de R\$ 46,94 referente à mesma viagem. Requer, por isso, a baixa do referido débito.
2. Isto posto, a Uber informa que, por mera liberalidade, procedeu à remoção da pendência na conta do Reclamante, de modo que o pedido formulado na reclamação está integralmente atendido, razão pela qual requer seja a presente reclamação arquivada como **ATENDIDA**.

### II - CONSIDERAÇÕES INICIAIS SOBRE O SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA UBER

3. A Uber é uma empresa de tecnologia e, como tal, se dedica a ser um facilitador, ou seja, um simplificador da comunicação entre os motoristas cadastrados em sua plataforma, que disponibilizam recursos próprios para prestação de serviços de transportes, e usuários.
4. Para utilizar os serviços de tecnologia, a empresa disponibiliza aplicativo que permite a conexão entre usuário e motorista, terceiro provedor do serviço de transporte, através do aparelho celular. Ao efetuar o download do aplicativo, os interessados aceitam todos os Termos Gerais disponíveis no site da empresa, que são claros quanto às regras de utilização e, somente após o aceite, passam a integrar a comunidade da plataforma.
5. Como se vê, a plataforma digital em questão foi criada para incrementar a mobilidade das pessoas nas cidades, tendo por finalidade a aproximação dos usuários

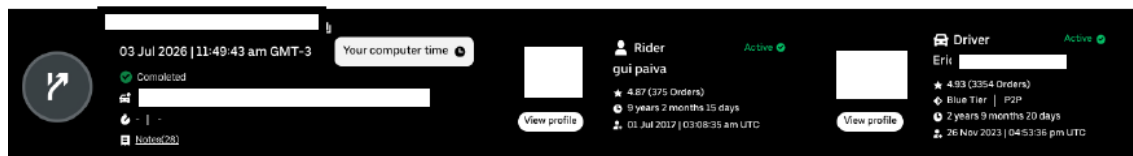
cadastrados, sendo patente, portanto, que não presta qualquer serviço de transporte, não emprega motoristas e não é proprietária de nenhum veículo, atuando tão somente na conexão que viabiliza uma interação dinâmica conforme outrora aduzido.

### III - DOS ESCLARECIMENTOS NECESSÁRIOS – INEXISTÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA PELA EMPRESA UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA

6. Em análise ao banco de dados da Uber, pode-se verificar que a pendência financeira está relacionada a uma única viagem solicitada pelo Reclamante em 03/07/2026.

7. A viagem, de fato, tinha como método de pagamento selecionado o "**DINHEIRO**". No entanto, o motorista entrou em contato com o suporte após a finalização da viagem, informando que o Reclamante não teria efetuado o pagamento, o que gerou uma pendência financeira em seu cadastro, no exato valor da viagem. Vejamos:

- Viagem:
- Detalhes da viagem do dia 03/07/2026 às 11:49:43 am:



- Motorista não acusou o pagamento:

Uber

3 de jul. de 2026  
11:49

Falha no pagamento

## Apenas uma atualização rápida, gui

Aqui está o recibo da sua viagem com as alterações

Total

R\$ 46,94



Você não pagou o valor total. Na próxima viagem, você pagará R\$ 46,94.

### Pagamentos

|      |                |                           |
|------|----------------|---------------------------|
| Cash | 3/7/2026 12:48 | R\$ 46,94                 |
| Cash | 3/7/2026 14:07 | ▲ R\$ 46,94<br>Erro       |
| Cash | 3/7/2026 14:07 | ↻ -R\$ 46,94<br>Reembolso |

Para mais informações, [acesse a página da sua viagem](#)

8. A viagem foi solicitada com método de pagamento em dinheiro e, quando o pagamento é realizado em dinheiro diretamente ao motorista, cabe a este acusar o recebimento do valor total ou parcial na plataforma, para que seja dada baixa no pagamento da viagem, o que não ocorreu no presente caso.

9. Assim, se o motorista não acusa o recebimento do valor, a Uber entende que a viagem não foi paga e gera uma pendência financeira no perfil do usuário.

10. Ou seja, na modalidade de pagamento em dinheiro, o valor é pago diretamente ao motorista, ou seja, **sem intermediação da Uber**<sup>1</sup>.

11. Consoante disposto nos Termos Gerais de Tecnologia do motorista, em caso de solicitação de viagem com o método de pagamento em dinheiro, o motorista assume a completa responsabilidade pelo seu recolhimento e fornecimento de troco ao usuário caso necessário, bem como repassar a taxa de serviço à Uber, ou seja, a responsabilidade em informar a Uber quanto ao recebimento da quantia é **ÚNICA e EXCLUSIVAMENTE** do motorista. Veja:

4.3. **Pagamentos em Dinheiro.** A Uber poderá oferecer aos Usuários no Território a opção de efetuar o pagamento em dinheiro pelos Serviços de Transporte solicitados por meio do aplicativo móvel da Uber e/ou da plataforma de tecnologia digital (um "Preço Pago em Dinheiro" e, para fins de clareza, exceto conforme expressamente previsto neste documento, "Preço Pago em Dinheiro" terá o mesmo significado que "Preço" neste Contrato).

Ainda que o Cliente tenha nomeado a Uber como seu agente limitado de cobrança (para Preços pagos por um Usuário via cartão de débito, crédito ou pré-pago, entre outros meios digitais disponibilizados), no caso de o Cliente fornecer Serviços de Transporte a Usuários usando a opção de Preço Pago em Dinheiro, o Cliente reconhece e concorda que não será necessária a atuação da Uber como agente limitado de cobrança e, em razão disso, concorda com o seguinte: (a) o Usuário pagará ao Cliente diretamente ao invés de pagar utilizando o aplicativo móvel Uber ou a plataforma de tecnologia digital; (b) o Cliente será o único responsável pela cobrança do Preço Pago em Dinheiro de cada Usuário, assim como ficará responsável por fornecer o troco correto para cada Usuário, caso seja aplicável; (c) o Cliente poderá manter o Preço Pago em Dinheiro por sua própria conta e risco, entretanto, o Cliente reconhece e concorda que a Taxa de Serviço ainda será devida em contrapartida pela utilização dos Serviços da Uber; e (d) caso seja aplicável, o Cliente será o responsável pelo pagamento de todos os tributos existentes no Território com relação ao Preço Pago em Dinheiro e à Taxa de Serviço e, quando aplicável, a Taxa de Serviço deverá ser paga à Uber livre de quaisquer impostos aplicáveis.

12. Registre-se que a pendência decorreu exclusivamente do reporte de não recebimento lançado pelo motorista na plataforma, a quem competia confirmar o recebimento do valor pago em dinheiro, não tendo a Uber recebido qualquer quantia a título da viagem.

13. **De qualquer forma, em virtude das informações apresentadas, a Uber, por mera liberalidade e visando manter uma boa relação com o usuário, informa que realizou a remoção da pendência correspondente ao valor da viagem em sua conta, bem como adição de créditos. Vejamos:**

Adição de créditos:

<sup>1</sup> <https://help.uber.com/pt-BR/riders/article/pagamento-em-dinheiro-?nodeId=ba02bcb0-4bdc-417a-a236-8fe1582adffc>

Olá, gui.  
Ajustamos o valor que você pagou e fizemos uma devolução de valor de 27.86 em créditos Uber.  
Você pode encontrar seus créditos na seção Carteira do app. O valor dos créditos será exibido na moeda em que eles foram emitidos.  
Você pode usar esses créditos na maioria das viagens ou em outro produto da Uber.  
A Uber agradece!

2 months ago • Enviada

14. Pendência financeira referente à viagem foi removida. Vejamos<sup>2</sup>:



Details for  
**gui paiva**

[Profile Info](#) [Indicators](#) [Profiles](#) [Tags](#) [Notes](#) [Traits](#) [Attributes](#)

### Negative Tags

|                           |                               |   |
|---------------------------|-------------------------------|---|
| location_service_disabled | 17 Sep 2017   11:20:01 pm UTC | ⚠ |
| new_device_login          | 30 Dec 2023   08:55:01 pm UTC | ⚠ |

### Arrears

0

No. of Arrears

0

Total arrears

- Para melhor visualização:

## Arrears

0  
No. of Arrears

0  
Total arrears

15. Ainda que não apresentado o comprovante da transferência solicitado na resposta administrativa anterior, a Uber optou por solucionar de imediato a questão, com a remoção integral da pendência de R\$ 46,94 e a manutenção, à disposição do Reclamante, dos créditos de R\$ 27,86 já disponibilizados, de modo que o pedido de baixa do débito está integralmente atendido, não remanescendo qualquer valor em aberto na conta.

16. Feitos tais esclarecimentos, resta claro que a Uber agiu em total conformidade às suas políticas e esclareceu todos os pontos indagados pela parte Reclamante, de modo que a reclamação deve ser arquivada como **ATENDIDA**.

#### **IV - DO PEDIDO**

17. Ante o exposto, a Uber requer o arquivamento da presente reclamação como ATENDIDA, uma vez que removida a pendência e inexistente débito em aberto na conta do Reclamante, sem que se verifique conduta ilícita ou falha na prestação dos serviços de tecnologia que autorize a instauração de processo administrativo ou a aplicação de sanção.

18. **Outrossim, requer-se, que todas as citações e intimações sejam encaminhadas, exclusivamente, à UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA., na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 949, 22º andar, Edifício Faria Lima Plaza, Pinheiros, CEP 05.426-200, São Paulo/SP ou no endereço de e-mail "correspondencias@uber.com".**

Termos em que,  
Pede deferimento.

São Paulo, 23 de setembro de 2026.

**Celso de Faria Monteiro**  
**OAB/CE 30086-A**