



ILMA. SRA. DEFENSORA PÚBLICA CAMILLE VIEIRA DA COSTA DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO INICIAL CÍVEL E DA FAZENDA PÚBLICA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

Recomendação Administrativa nº 02/2021

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. ("Uber"), sociedade limitada, inscrita no CNPJ/MF sob nº 17.895.646/0001-87, com sede na Cidade de Osasco, Estado de São Paulo, na Avenida Domingos Odália Filho, nº 301, Sala 1501, 15º andar, Subcondomínio Com/Loja, Centro, CEP 06010-067, vem por sua representante legal, em resposta à recomendação nº 02/2021, expor e requerer o quanto segue.

1. A Defensoria Pública do Estado do Paraná recomendou à Uber que (i) que não proceda com o descredenciamento de motoristas com base em certidão negativa de antecedentes criminais apenas em razão do homônimo; e (ii) que seja realizada prévia notificação dos motoristas sobre o motivo do descredenciamento, de modo a oportunizar o oferecimento de contrapontos e justificativas, que possam resultar em reconsiderações por parte da empresa.
2. Em resposta à recomendação desta D. Defensoria Pública, a Uber irá esclarecer a seguir como funciona o seu processo de desativação de motorista, demonstrando que já adota as práticas recomendadas.



I. ESCLARECIMENTO INICIAL: O FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA UBER E SEU MODELO DE NEGÓCIO

3. Antes de mais nada, importa esclarecer que a Uber é uma sociedade brasileira, provedora da plataforma tecnológica Uber, que foi desenvolvida dentro do conceito de "economia de compartilhamento", visando proporcionar o uso racional do transporte privado e da conexão de interesses congruentes entre particulares, permitindo-se, assim, que usuários de aplicações móveis ou sítios web ("usuários") organizem e agendem serviços de transporte junto a prestadores independentes ("motoristas independentes").

4. O funcionamento da plataforma é simples e dinâmico: os usuários e motoristas independentes contratam a Uber para o serviço de intermediação e utilização da plataforma, que funciona como um verdadeiro "marketplace". Ao receber a solicitação de um usuário que tem interesse em contratar o serviço de transporte individual privado, a plataforma Uber identifica os motoristas independentes ativos, disponíveis e próximos, que podem ou não aceitar tal solicitação e prestar o serviço de transporte. Como contrapartida, os usuários efetuam o pagamento do valor de cada viagem em dinheiro, cartão de crédito ou outros meios eletrônicos.

5. Como contrapartida pelo serviço de transporte individual privado que lhes é prestado, os usuários efetuam o pagamento do valor de cada viagem em dinheiro, créditos ou cartão de crédito. Nesse último caso, a Uber repassa aos motoristas independentes os valores pagos pelos usuários, retendo somente o valor da taxa de utilização do aplicativo.

6. A partir da análise da forma de funcionamento da plataforma Uber, verifica-se que o motorista independente cadastrado não presta serviços à Uber mas, sim, aos usuários da plataforma. Conforme reconhecido em diversas oportunidades pela Justiça do Trabalho¹, não estão presentes quaisquer dos requisitos legais previstos na Consolidação das Leis do Trabalho ("CLT") para configuração do vínculo empregatício². Assim, (i) o motorista independente não é empregado da Uber (e sim cliente da plataforma Uber); (ii) não está na

¹ TST, AIRR nº 10575-88.2019.5.03.0003, Rel. Min. Alexandre Luiz Ramos, 4ª Turma, Data de Julgamento: 09/09/2020; TST - RR - 10555-54.2019.5.03.0179. Ministro Ives Gandra Martins Filho. Julgamento: 02/03/2021.

² TST, RR-1000123-89.2017.5.02.0038, 5ª Turma, Rel. Min. Breno Medeiros, DEJT 07/02/2020; STJ, CC 164.544/MG, Rel. Min. Moura Ribeiro, DJe 4.9.2019 e CC 166.095/DF, Rel. Min. Marco Bellizze, DJe 11.2.2020.



folha de pagamento da Uber; (iii) não recebe qualquer verba salarial da Uber; e (iv) não possui contrato de trabalho e/ou emprego com a Uber. A relação mantida com a Uber é de natureza exclusivamente comercial, pela qual o motorista independente é o contratante da Uber para utilização de sua plataforma tecnológica, conforme reconhecido pelo Superior Tribunal de Justiça³.

II. O PROCESSO DE DESATIVAÇÃO DA CONTA DE MOTORISTAS DA PLATAFORMA UBER

7. A Uber trabalha constantemente para aprimorar os seus processos visando uma melhor experiência para todos os usuários de sua plataforma. Nessa busca constante de aprimoramento de seus processos, a Uber introduziu recentemente algumas melhorias no processo de desativação de motoristas por motivos relacionados a atividades fraudulentas, incidentes de segurança e apontamentos criminais.

8. No processo atual de desativação de motoristas por tais motivos, assim que o motorista é desativado, ele recebe uma mensagem (i) contendo informações sobre o motivo da desativação; e (ii) indicando a possibilidade de submeter diretamente à Uber um pedido de revisão da decisão de desativação. Assim, se o motorista tiver interesse, ele pode pedir que a Uber revise a sua decisão de desativação. O motorista tem a oportunidade de apresentar no bojo de seu pedido de revisão os esclarecimentos e documentos que entender necessários. Se o pedido de revisão do motorista for acolhido, a Uber reativa a conta do motorista, que poderá voltar a realizar viagens.

9. Para que todos os motoristas tenham pleno conhecimento de como funciona o processo de desativação de contas e dos principais motivos que podem resultar na desativação de contas da plataforma, a Uber criou duas páginas sobre o assunto em seu site, a saber:

- Transparência e revisão das desativações em [português](https://www.uber.com/br/pt-br/drive/driver-app/deactivation-review/)⁴ e [inglês](https://www.uber.com/br/en/drive/driver-app/deactivation-review/)⁵.

³ STJ, CC 164.544/MG, Rel. Min. Moura Ribeiro, DJe 4.9.2019 e CC 166.095/DF, Rel. Min. Marco Bellizze, DJe 11.2.2020.

⁴ <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/driver-app/deactivation-review/>

⁵ <https://www.uber.com/br/en/drive/driver-app/deactivation-review/>



- Política de desativação em [português](#)⁶ e [inglês](#)⁷.

10. Percebe-se, portanto, que a Uber já adota as práticas recomendadas por esta D. Defensoria Pública. Não obstante, visando contribuir ainda mais com esta D. Defensoria, a Uber irá apresentar a seguir informações mais detalhadas sobre os processos de desativação.

A. O PROCESSO DE DESATIVAÇÃO DE MOTORISTAS EM RAZÃO DE APONTAMENTOS CRIMINAIS

11. As empresas de intermediação de transporte remunerado individual de passageiros têm como obrigação a realização da checagem de apontamentos criminais dos motoristas parceiros, conforme dispõe o art. 11-B, IV da Lei Federal 13.640/18. Além de ser uma obrigação legal, a checagem de apontamentos criminais auxilia no fomento da segurança das viagens intermediadas pela plataforma Uber. Assim, a Uber realiza a checagem de apontamentos criminais não só antes de permitir o cadastro de motoristas na plataforma, mas também após a ocorrência do cadastro de forma periódica. Tal checagem de apontamentos criminais é realizada por uma empresa especializada contratada pela Uber para essa finalidade específica.

12. Se durante uma das checagens periódicas de segurança for detectado um ou mais apontamentos criminais em nome do motorista, este receberá uma mensagem informando sobre a desativação de sua conta. Em tal mensagem constará um link para que o motorista possa submeter um pedido de revisão da decisão de desativação, se tiver interesse. Vejamos abaixo um exemplo de mensagem enviada aos motoristas:

Olá,

A Uber realiza verificações periódicas de apontamentos criminais dos motoristas parceiros, como critério de segurança de uso da plataforma.

Em uma dessas verificações, foram identificados apontamentos criminais em seu nome, o que viola as nossas políticas e regras. Em razão disso, você perdeu acesso à sua conta para a realização de viagens.

⁶ <https://www.uber.com/br/pt-br/drive/safety/deactivations/>

⁷ <https://www.uber.com/br/en/drive/safety/deactivations/>

Uber

A verificação de apontamentos criminais é realizada por uma empresa especializada, contratada pela Uber. Se você deseja pedir a revisão do resultado da verificação, você pode entrar em contato diretamente com esta empresa, para isso basta acessar este link: <https://portaldeapelacao.iaudit.com.br/uber>

Atenciosamente

Equipe Uber

13. Se o motorista submeter o pedido de revisão, este será analisado pela empresa especializada contratada pela Uber. No geral, tal empresa irá apresentar ao motorista alguns dados sobre o apontamento criminal encontrado e solicitará a certidão negativa de antecedentes criminais necessária para que ele volte a realizar viagens por intermédio da plataforma. Se o motorista apresentar a certidão negativa necessária para afastar o apontamento criminal detectado, a empresa especializada irá informar a Uber e esta irá permitir que o motorista volte a realizar viagens. Veja, a seguir, exemplo de mensagem enviada pela empresa especializada aos motoristas que submetem pedidos de revisão.

Ticket

CPF: 0

Protocolo: 7

Status: Devolvido ao Apelante

Mensagem

Consultar

Na sua verificação de apontamentos criminais foi encontrado no Tribunal de Justiça de ***** um apontamento vinculado a nome idêntico ao seu e sem possibilidade de validação por CPF. Para continuidade da avaliação do seu pedido de revisão, será necessário que você nos envie através da funcionalidade de upload de documentos, a sua Certidão de Distribuição Criminal Negativa (***** Grau) emitida pelo Tribunal de Justiça de *****.

1

Motivo do Encerramento

FECHAR



14. É importante que os motoristas estejam munidos das certidões negativas de antecedentes criminais corretas para que seja possível comprovar que o apontamento criminal eventualmente encontrado em seu nome se trata, por exemplo, de homônimo ou que ele já foi devidamente excluído de sua ficha.

15. Por exemplo, para a obtenção da certidão negativa de antecedentes criminais na esfera federal, basta que o motorista entre no site da Polícia Federal⁸, preencha com os dados corretos e clique em pesquisar. O download do documento será feito automaticamente.

16. No caso de crimes julgados pela justiça estadual, é possível obter as certidões criminais negativas nos sites de alguns órgãos estaduais e em cada um dos Tribunais de Justiça Estaduais. É necessário que o motorista obtenha as certidões dos Estados em que os apontamentos criminais tenham sido encontrados. Por exemplo, se na checagem de segurança foi encontrado um apontamento criminal no Estado do Paraná, não basta que o motorista apresente uma certidão de antecedentes criminais do Estado de Santa Catarina ou, ainda, uma certidão emitida pela Polícia Federal. Como não há uma base de dados unificada que identifique as ações judiciais existentes em nome de cada pessoa em todos os Estados, seria necessária a apresentação de uma certidão negativa emitida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná para que o apontamento fosse desconsiderado e, assim, a conta do motorista pudesse ser reativada.

17. Com base nos esclarecimentos prestados acima, conclui-se que a Uber já atende à recomendação desta D. Defensoria de não proceder com o descredenciamento de motoristas com base em certidão negativa de antecedentes criminais apenas em razão do homônimo. Afinal, assim que a Uber detecta um apontamento criminal em nome do motorista, é concedido a ele a oportunidade de apresentar a certidão negativa de antecedentes criminais necessária para afastar tal apontamento criminal (por exemplo, em casos de homônimo) e, assim, voltar a realizar viagens por intermédio da plataforma.

⁸ <https://antecedentes.dpf.gov.br/antecedentes-criminais/certidao>



B. O PROCESSO DE DESATIVAÇÃO DE MOTORISTAS NAS DEMAIS SITUAÇÕES

18. Conforme informado anteriormente, no caso de desativação de conta em razão de atividades fraudulentas ou incidentes relacionados à segurança, a Uber também envia ao motorista uma mensagem contendo algumas informações sobre o motivo da desativação. Vejamos abaixo alguns exemplos:

a) Desativações por incidentes relacionados a segurança

Olá, Jose.

Recebemos relato(s) de atividades em sua conta que descumprem as políticas e termos do aplicativo, como o uso de linguagem ou gestos inapropriados de natureza sexual.

A Uber possui políticas e termos que estabelecem regras específicas que visam a segurança dos motoristas parceiros e usuários. Por este motivo, estamos encerrando a nossa parceria.

Caso você queira solicitar uma revisão desta decisão, poderá fazê-lo apenas uma única vez respondendo a esta mensagem no prazo de 90 dias. Após esse prazo a sua conta será desativada definitivamente. Não é necessário ir ao Espaço Uber, a comunicação será feita através dessa mensagem.

Além disto, a Uber poderá solicitar provas objetivas como gravações de áudio ou de vídeo, além de outros documentos, para que possa realizar a revisão da decisão. Sem tais documentos, seu pedido pode ser rejeitado. Sua conta permanecerá inativa até a conclusão do processo.

Olá, Alexsandro.

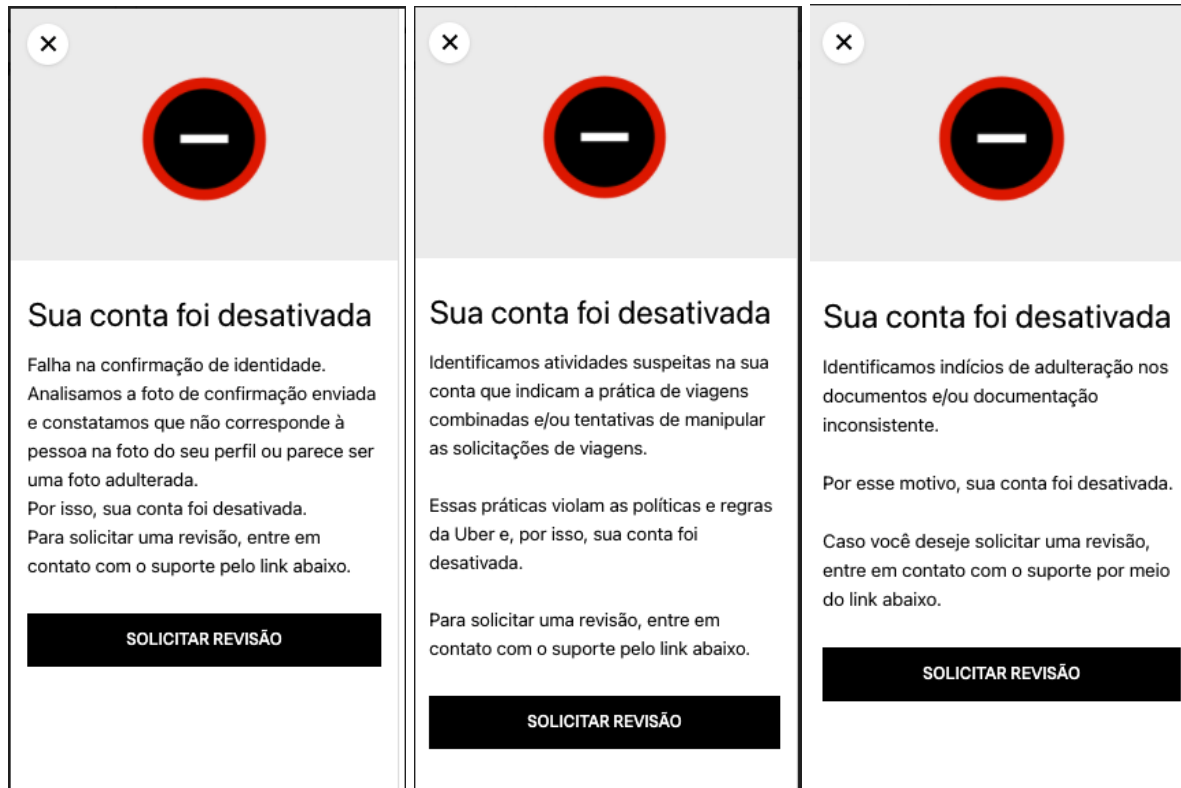
Recebemos relato(s) de atividades em sua conta que descumprem as políticas e termos do aplicativo, como contato físico na plataforma.

A Uber possui políticas e termos que estabelecem regras específicas que visam a segurança dos motoristas parceiros e usuários. Por este motivo, estamos encerrando a nossa parceria.

Caso você queira solicitar uma revisão desta decisão, poderá fazê-lo apenas uma única vez respondendo a esta mensagem no prazo de 90 dias. Após esse prazo a sua conta será desativada definitivamente. Não é necessário ir ao Espaço Uber, a comunicação será feita através dessa mensagem.

Além disto, a Uber poderá solicitar provas objetivas como gravações de áudio ou de vídeo, além de outros documentos, para que possa realizar a revisão da decisão. Sem tais documentos, seu pedido pode ser rejeitado. Sua conta permanecerá inativa até a conclusão do processo.

b) Desativações por atividades fraudulentas



19. Note que em suas mensagens para os motoristas a Uber apresenta informações sobre o motivo da desativação e, ao mesmo tempo, resguarda (i) a identidade dos usuários que apresentaram relatos contra os motoristas, em atendimento ao artigo 10 da Lei nº 12.965/2014; (ii) a segurança dos usuários que apresentaram relatos contra os motoristas, mitigando o risco de retaliação; e (iii) os critérios internos utilizados pela Uber para detectar comportamentos contrários às suas políticas e regras, mitigando o risco de tentativas de burlar tais critérios.

20. Além de fornecer informações sobre o motivo da desativação de contas em caso de atividades fraudulentas e incidentes relacionados à segurança, a Uber também permite que os motoristas submetam pedidos de revisão da decisão de desativação acompanhados dos esclarecimentos e documentos que entenderem necessários. Os pedidos de revisão são analisados por times especializados, que podem concluir pela reativação do motorista.



21. Verifica-se, portanto, que a Uber já atende à segunda recomendação desta D. Defensoria no sentido de notificar os motoristas previamente sobre o motivo do descredenciamento, de modo a oportunizar o oferecimento de contrapontos e justificativas, que possam resultar em reconsideração por parte da empresa.

III. CONCLUSÃO

22. Diante do exposto, a Uber entende que atende às duas recomendações propostas por esta Defensoria Pública, a saber: (i) não proceder com o descredenciamento de motoristas com base em certidão negativa de antecedentes criminais apenas em razão do homônimo; e (ii) notificar os motoristas previamente sobre o motivo do descredenciamento, de modo a oportunizar o oferecimento de contrapontos e justificativas, que possam resultar em reconsideração por parte da empresa. Não obstante, a Uber permanece à disposição desta D. Defensoria caso seja necessário prestar esclarecimentos adicionais.

São Paulo, 21 de janeiro de 2022.

A handwritten signature in blue ink, reading "Vionessa R. Lopez", written over a horizontal line.

UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA.