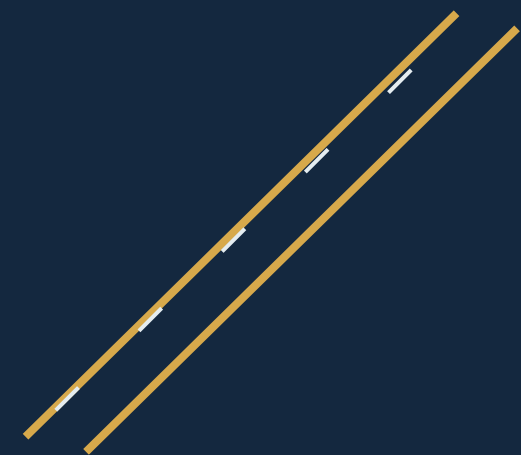




MOTORISTA BLOQUEADO NOS APLICATIVOS

Seus direitos diante de bloqueios
indevidos e apontamentos criminais



GUIA PRÁTICO • INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO

Material informativo. Cada caso exige análise individual dos fatos, documentos e regras aplicáveis.

1. Sua conta foi bloqueada? Comece por aqui

Quando uma plataforma suspende ou encerra a conta de um motorista, o impacto pode ser imediato: perda de corridas, redução da renda e insegurança financeira. Se o bloqueio estiver relacionado a um apontamento criminal antigo, a um processo de outra pessoa ou a uma decisão automatizada sem explicação suficiente, vale documentar o ocorrido e buscar esclarecimentos.

O ponto central: o bloqueio não é automaticamente ilegal em toda situação. A análise depende do motivo informado, da precisão dos dados, das regras aplicáveis, da proporcionalidade da medida e das provas disponíveis.

O que este guia explica

- Situações comuns de bloqueio e erro de identificação.
- Direitos que podem ser relevantes no caso concreto.
- Como pedir revisão e organizar provas.
- Quando podem ser discutidas reativação, indenização e renda perdida.

2. Três situações que merecem atenção

A. Apontamento criminal antigo

A plataforma pode indicar a existência de registro, processo ou ocorrência sem explicar adequadamente sua natureza ou atual situação. É importante distinguir investigação, ação penal em andamento, processo encerrado, condenação definitiva e eventual extinção da punibilidade. Esses cenários não são juridicamente equivalentes.

B. Homonímia: confundiram você com outra pessoa

Um nome igual ou semelhante pode levar a uma associação equivocada. Compare, quando possível, os dados de identificação — como filiação, data de nascimento e outros elementos disponíveis legalmente — e obtenha certidões e documentos oficiais que ajudem a demonstrar o erro.

C. Bloqueio automatizado ou sem explicação clara

Se a decisão tiver sido tomada unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais, o art. 20 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) prevê o direito de solicitar revisão e informações claras sobre critérios e procedimentos, observados os limites legais de segredo comercial e industrial.

Dica prática: guarde a mensagem exata do bloqueio e os protocolos de atendimento. Não dependa apenas de conversas por telefone.

3. Fundamentos jurídicos que podem ser relevantes

Constituição Federal — presunção de inocência

O art. 5º, inciso LVII, estabelece que ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória. Esse princípio é relevante para avaliar o uso de informações criminais, mas sua aplicação a decisões de plataformas privadas exige análise do contexto e não significa, por si só, uma proibição automática de toda verificação de segurança.

Lei Geral de Proteção de Dados — art. 20

O titular pode solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses. Também pode pedir informações claras e adequadas sobre os critérios e procedimentos utilizados, respeitados os segredos comercial e industrial.

Código Civil — responsabilidade civil

Conforme as circunstâncias, os arts. 186, 402 e 927 do Código Civil podem ser relevantes para discutir ato ilícito, perdas e danos e dever de indenizar. A existência de dano moral e o reconhecimento de lucros cessantes dependem do conjunto de fatos e provas, além da avaliação judicial.

Código de Processo Civil — tutela de urgência

O art. 300 do CPC permite pedir tutela de urgência quando houver elementos que indiquem probabilidade do direito e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. A concessão não é automática: depende da análise judicial dos requisitos legais.

Importante: os dispositivos acima são pontos de partida para análise jurídica, não garantia de reativação ou indenização. A estratégia deve considerar o contrato da plataforma, a justificativa do bloqueio, a documentação e a situação concreta.

Fontes oficiais para consulta

Constituição Federal: [texto compilado no Planalto](#)
LGPD (Lei nº 13.709/2018): [texto oficial no Planalto](#)
Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015): [texto oficial no Planalto](#)
Código Civil (Lei nº 10.406/2002): [texto oficial no Planalto](#)

4. Jurisprudência do TJRS informada neste material

As ementas abaixo foram fornecidas para compor este guia. Antes da publicação, recomenda-se conferir o inteiro teor, a numeração, a data de julgamento e a redação oficial no sistema do TJRS. Os trechos são apresentados como referências jurisprudenciais informadas, não como precedente vinculante.

1) Lucros cessantes durante o bloqueio

TJRS — Apelação Cível nº 5196948-59.2023.8.21.0001

11ª Câmara Cível • Rel. Desa. Maria Ines Claraz de Souza Linck • julgamento informado: 17/06/2026

Segundo a ementa fornecida, os lucros cessantes seriam devidos durante o período de bloqueio indevido, afastando-se a limitação contratual de sete dias. O cálculo indicado considera os ganhos anteriores ao bloqueio, com dedução de 30% a título de custos operacionais.

2) Bloqueio por apontamento criminal antigo

TJRS — Apelação Cível nº 5036564-88.2025.8.21.0022

11ª Câmara Cível • Rel. Des. Luis Antonio Behrendorf Gomes da Silva • julgamento informado: 15/04/2026

A ementa fornecida relata caso de desativação fundada em apontamento criminal antigo, com certidões negativas de antecedentes. O trecho destaca o reconhecimento de dano moral in re ipsa no contexto específico analisado pelo colegiado.

3) Erro de homonímia

TJRS — Apelação Cível nº 5014214-35.2022.8.21.0015

12ª Câmara Cível • Rel. Des. João Pedro Cavalli Junior • julgamento informado: 28/08/2025

Conforme a ementa fornecida, o motorista foi desligado após confusão com apontamento criminal pertencente a homônimo. Reconhecida a irregularidade do fundamento utilizado, foi mantida a determinação de reativação da conta.

Como usar essas decisões com responsabilidade

- Compare os fatos do precedente com os do caso concreto.
- Confira o inteiro teor e eventual recurso posterior.
- Não apresente uma decisão isolada como garantia de resultado.
- Diferencie o que foi decidido no processo da tese jurídica que se pretende sustentar.

5. Quais provas reunir?

Organize uma pasta digital com arquivos legíveis e cópias de segurança. Preserve os originais sempre que possível.

Bloqueio	Prints da tela, e-mails, SMS, notificações e data em que perdeu o acesso.
Motivo informado	Resposta integral da plataforma, termos citados, protocolos e pedidos de esclarecimento.
Identidade e antecedentes	Documento de identificação e certidões oficiais pertinentes; em caso de homônimo, elementos que distingam as pessoas.
Histórico de trabalho	Extratos de ganhos e corridas anteriores, relatórios semanais/mensais e comprovantes de repasses.
Prejuízo financeiro	Planilha do período sem trabalhar, despesas e cálculo fundamentado da renda líquida estimada.
Tentativas de solução	Protocolos, mensagens, reclamações administrativas e respostas recebidas.

6. Passo a passo após o bloqueio

1. Documente imediatamente

Faça capturas de tela e anote data, horário e o motivo apresentado.

2. Peça revisão formal

Solicite explicação específica, revisão da decisão e correção de dados incorretos.

3. Peça acesso às informações

Quando aplicável, solicite informações sobre os dados usados e os critérios da decisão automatizada.

4. Reúna documentos oficiais

Obtenha certidões e documentos que demonstrem a situação real do processo ou a homonímia.

5. Calcule a renda perdida

Use histórico real de ganhos e considere custos operacionais; evite estimativas sem comprovação.

6. Procure orientação jurídica

Com os documentos organizados, avalie medidas extrajudiciais e eventual ação judicial.

7. O que pode ser pedido judicialmente?

Conforme a prova e os requisitos legais, a estratégia processual pode avaliar pedidos como:

- **Reativação da conta:** quando houver fundamento para sustentar que a desativação foi indevida.
- **Tutela de urgência:** se houver elementos concretos de probabilidade do direito e perigo de dano.
- **Lucros cessantes:** renda razoavelmente esperada e frustrada pelo bloqueio, com demonstração dos ganhos anteriores e dos custos.
- **Danos morais:** quando os fatos e suas consequências preencherem os requisitos da responsabilidade civil.

Lucros cessantes não são faturamento bruto automaticamente. O cálculo deve ser justificado com dados reais, período discutido e despesas pertinentes. A dedução de 30% aparece na primeira ementa fornecida como critério daquele caso; não deve ser tratada, sem análise, como regra obrigatória para toda demanda.

8. Perguntas frequentes

A plataforma pode bloquear sem explicar o motivo?

A resposta depende do contrato, do fundamento e das circunstâncias. A falta de informação suficiente pode ser relevante para contestar a decisão, mas é necessário avaliar o caso concreto.

Se o processo criminal foi encerrado, o bloqueio é necessariamente ilegal?

Não necessariamente. A situação processual, o motivo do encerramento, a natureza da informação e os critérios legítimos da plataforma precisam ser examinados em conjunto.

Posso pedir indenização por todo o período sem trabalhar?

É possível discutir lucros cessantes quando houver bloqueio indevido e prova da renda razoavelmente frustrada. O período e o valor dependem das circunstâncias e da decisão judicial.

E se o apontamento for de outra pessoa?

A confusão de identidade pode ser elemento importante para demonstrar falha na decisão. Preserve a comunicação da plataforma e reúna documentos oficiais que permitam comprovar a divergência.

9. Como o escritório pode ajudar

A análise jurídica pode envolver a avaliação dos motivos do bloqueio, conferência de documentos e certidões, organização das provas, pedido de revisão à plataforma e estudo de medidas judiciais cabíveis.

Foi bloqueado ou impedido de se cadastrar?

Organize os documentos e busque orientação jurídica para avaliar as alternativas aplicáveis ao seu caso.

Cristiano Munhoz — Advocacia

Atuação em questões jurídicas envolvendo motoristas de aplicativos.

Nota de responsabilidade

Este e-book tem finalidade informativa e não substitui consulta jurídica individualizada. A legislação, os contratos e a jurisprudência podem mudar. As referências jurisprudenciais foram reproduzidas a partir das ementas fornecidas pelo solicitante e devem ser verificadas no inteiro teor oficial antes de uso em publicidade ou peça processual. Não há garantia de concessão de liminar, reativação ou indenização.