Revista Buriti: Direito, Sociedade e Sustentabilidade. ISSN 2595-6795. V. 9 N 1 2026 DOI https://doi.org/10.6084/m9.figshare.35013316

A EFETIVIDADE DOS MECANISMOS DE PROTEÇÃO ÀS MULHERES EM APLICATIVOS DE TRANSPORTE NO AMAZONAS: UMA ANÁLISE À LUZ DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS.

The effectiveness of protection mechanisms for women using ride-hailing apps in Amazonas: an analysis considering the civil liability of digital platforms.

Renata Emanuelly Nogueira Almeida[1]
Rosana Reis De Melo Silva[2]
Leda Mourão Domingos[3]
Afrânio da Silva Ribeiro Júnior[4]

RESUMO

O presente artigo analisa a eficácia dos dispositivos de segurança voltados à proteção de mulheres passageiras em aplicativos de transporte individual privado na cidade de Manaus, com ênfase em plataformas como Uber e 99. A problemática investiga em que medida tais ferramentas se mostram efetivas diante dos limites tecnológicos e da violência de gênero estrutural na mobilidade urbana manauara. A fundamentação teórica baseia-se nos estudos de gênero, no Direito do Consumidor e na Teoria do Risco do Empreendimento. A metodologia adota uma abordagem dedutiva, de natureza qualitativa, com caráter exploratório e descritivo por meio de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. Os resultados indicam que, embora as plataformas ofereçam recursos como botões de emergência e compartilhamento de rotas, estes funcionam predominantemente como mecanismos de delegação de segurança e produção simbólica de confiança, transferindo o ônus da vigilância à vítima e a intervenção ao Estado. Conclui-se que os dispositivos são insuficientes para prevenir a violência no contexto local, configurando vício na prestação do serviço e ensejando a responsabilidade civil objetiva das empresas.

Palavras-chave: Aplicativos de transporte. Violência de gênero. Responsabilidade civil. Proteção do consumidor. Limites tecnológicos.

ABSTRACT

This article analyzes the effectiveness of security devices aimed at protecting female passengers in private individual transport applications in the city of Manaus, focusing on platforms such as

[1] Graduanda Renata Emanuelly Nogueira Almeida do Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário – Fametro, Manaus, Amazonas, Brasil. E-mail: Almeidrenataa@gmail.com.
[2] Prof.ª Rosana Reis de Melo Silva, Orientadora e Coordenadora do TCC II do Centro Universitário – Fametro, Manaus, Amazonas, Brasil. E-mail: profrosareis.tcc@gmail.com - Nº da Orcid: http://orcid.org/0009-0008-2590-3608
[3] Prof.ª Ma. Leda Mourão Domingos, Coorientadora do TCC II, no Centro Universitário FAMETRO. Manaus, Amazonas, Brasil. E-mail: Leda.mourao@gmail.com. Nº do ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0663-2554.
[4]Prof. Me. Afrânio da Silva Ribeiro Júnior - Mestre em Direito Ambiental pela Universidade do Estado do Amazonas – UEA - E-mail: ribeirojunior.advogados@gmail.com - Nº do ORCID: https://orcid.org/0009-0007-3206-3259

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

Uber and 99. The problem investigates to what extent these tools are effective given technological limit and structural gender violence in local urban mobility. The theoretical foundation is based on gender studies, Consumer Law, and the Enterprise Risk Theory. The methodology adopts a deductive approach, of a qualitative nature, with an exploratory and descriptive character through bibliographical, documentary, and jurisprudential research. The results indicate that although platforms offer technological tools such as emergency buttons and route sharing, these function predominantly as security delegation mechanisms and symbolic production of trust, transferring responsibility to the victim and the State. It is concluded that the devices are insufficient to prevent violence in Manaus, configuring a failure in service provision and giving rise to the objective civil liability of companies.

Keywords: Transport applications. Gender violence. Civil liability. Consumer protection. Technological limits.

1 INTRODUÇÃO

A mobilidade urbana é essencial para o deslocamento de pessoas, e o transporte, com conectividade e acessibilidade, tornou-se útil pela possibilidade de acesso ao espaço urbano devido ao impulsionamento gerado pelo crescimento de ambientes digitais desenvolvida por empresas de transporte por aplicativo (Costa; Guimarães; Pimenta, 2023).

A busca por novas formas de mobilidade pelas ruas e avenidas altera a dinâmica de demanda dos serviços e influencia a percepção de risco. Isso leva satisfazer os usuários como procura pela segurança e confiança de obter meios de tranquilidade em suas viagens (MELO, 2024). No entanto, a persistência de episódios de assédio, importunação sexual e agressões de gênero durante as corridas expõe uma contradição central entre o discurso de segurança veiculado pelas plataformas digitais e a efetiva proteção conferida às usuárias no espaço urbano manauara.

Diante dessa problemática, o presente estudo problematiza em que medida os dispositivos de segurança implementados por aplicativos de transporte são eficazes na proteção de mulheres passageiras na cidade de Manaus, considerando os limites tecnológicos dessas ferramentas e os desafios estruturais da violência de gênero na mobilidade digital local.

Parte-se da hipótese de que mecanismos como botões de emergência, gravação de áudio e compartilhamento de rotas possuem eficácia estruturalmente limitada, atuando primordialmente como instrumentos simbólicos de gestão de imagem corporativa e produção de confiança comercial.

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

Vemos que, ao delegar essa ação ao usuário, a empresa se exime, passando a responsabilidade da tratativa com a polícia ao usuário, para que ele próprio denuncie a ocorrência. Esta situação é bastante comum quando se envolve tecnologias digitais e violência contra mulheres (MELO, 2024).

Sob a ótica jurídica, fundamentada no Código de Defesa do Consumidor e na Teoria do Risco do Empreendimento, a ineficiência dessas ferramentas na dinâmica urbana de Manaus configura vício de segurança na prestação do serviço, atraindo o dever de reparação por meio da responsabilidade civil objetiva.

A pesquisa justifica-se por sua relevância social e prática ao discutir o direito à cidade e à mobilidade segura para as mulheres em Manaus, além de contribuir para o debate jurídico sobre os deveres de segurança das plataformas digitais. Metodologicamente, adota-se uma abordagem dedutiva, de natureza qualitativa e nível exploratório-descritivo, ancorada em levantamento bibliográfico, documental e jurisprudencial.

2 A VULNERABILIDADE DE GÊNERO NOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE POR APLICATIVOS

A violência contra a mulher constitui um fenômeno estrutural que ultrapassa o ambiente doméstico e manifesta-se também nos espaços públicos e nas relações mediadas por tecnologias digitais. Trata-se de um problema social historicamente relacionado às desigualdades de gênero produzidas por estruturas patriarcais que condicionam a experiência feminina de circulação, ocupação dos espaços urbanos e exercício da autonomia (Saffioti, 2004).

Segundo Valentine (1989), as mulheres aprendem desde a infância a adotar comportamentos preventivos diante da possibilidade de violência masculina, internalizando a percepção de vulnerabilidade em espaços públicos. Esse processo contribui para a construção de uma cultura do medo que influencia diretamente as escolhas de mobilidade feminina. A autora destaca que a percepção de insegurança não decorre apenas de experiências pessoais, mas também de narrativas sociais compartilhadas que reforçam a ideia de risco permanente para as mulheres.

Nesse contexto, a violência de gênero deve ser compreendida como expressão de

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

relações desiguais de poder entre homens e mulheres. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) define a violência contra a mulher como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral e patrimonial (Brasil, 2006). Tal definição demonstra que a violência não se limita à agressão física, abrangendo também formas simbólicas e psicológicas de controle e intimidação.

Conforme demonstrado por Ferreira, Costa e Araújo (2024), a violência contra mulheres permanece presente em diversos ambientes sociais, inclusive nos sistemas de transporte, afetando diretamente a liberdade de circulação feminina e sua participação na vida econômica e social. Os autores identificam que os serviços de transporte por aplicativo não são percebidos como integralmente seguros pelas usuárias, especialmente em razão dos recorrentes relatos de assédio, violência sexual e constrangimentos sofridos durante as corridas.

Essa realidade também pode ser observada em casos concretos registrados no contexto amazonense. Em dezembro de 2025, o portal *G1 Amazonas* noticiou o relato de uma mulher que afirmou ter sido agredida durante uma corrida de motocicleta por aplicativo em Manaus. Segundo a reportagem, a vítima relatou que o motorista teria desviado da rota indicada pelo aplicativo, conduzindo-a para uma área isolada, onde teria ocorrido a abordagem. A vítima afirmou ainda ter sofrido agressões físicas e ameaças, tendo registrado ocorrência junto à Polícia Civil do Amazonas (G1 AMAZONAS, 2025). O episódio evidencia que a existência de recursos tecnológicos de monitoramento e acompanhamento da corrida não necessariamente impede que a passageira seja submetida a situações de violência, sobretudo quando há alteração do trajeto e deslocamento para local diverso daquele inicialmente indicado pela plataforma.

2.1 A condição de vulnerabilidade das usuárias em plataformas digitais de transporte na capital Amazonense

A utilização dos aplicativos de mobilidade pelas mulheres em Manaus é marcada por assimetria informacional e dependência tecnológica. Embora a plataforma forneça dados básicos a respeito do condutor e do veículo, a passageira permanece sem o controle integral das circunstâncias do deslocamento pela malha viária da cidade, caracterizando uma relação pautada pela disparidade de informações e de meios de controle entre a

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

consumidora e a empresa intermediadora.

Essa condição de vulnerabilidade ganha contornos específicos em razão de o serviço envolver o confinamento temporário da passageira em um veículo conduzido por indivíduo até então desconhecido. É possível apresentar diferenças na vulnerabilidade de incidência quando se observa a atração de criminosos ao público feminino. Sabe-se que as mulheres possuem pouca defesa quando estão sob medo ou apuros, o que em viagens noturnas são propícios a maiores riscos (Silva et al., 2019).

A dependência tecnológica também se manifesta quando a passageira necessita da plataforma para acompanhar o trajeto ou acionar suporte. Eventuais falhas no funcionamento do sistema, ausência de sinal de internet móvel em determinadas zonas de Manaus ou morosidade na resposta da empresa amplificam o estado de vulnerabilidade da consumidora.

A violência sexual que pode acontecer dentro dos veículos pelo comportamento dos motoristas são de estabelecer leis e regras que possam abranger proteção para evitar práticas e danos causados aos usuários envolvendo plataformas digitais (Vieira, 2023).

2.2 A dupla vulnerabilidade: passageiras e motoristas mulheres

A análise da segurança das mulheres no transporte por aplicativos exige o reconhecimento de que a vulnerabilidade de gênero não se restringe à condição de passageira, alcançando também aquelas que exercem a atividade de motorista. Embora ocupem posições distintas na dinâmica do serviço, ambas estão sujeitas a situações de violência que refletem desigualdades estruturais de gênero. No caso das motoristas, entretanto, essa vulnerabilidade assume contornos específicos, pois a exposição ao risco ocorre durante o exercício de uma atividade profissional da qual pode depender sua subsistência.

A pesquisa realizada pela 99 em parceria com a Think Eva (2025), com mais de 878 motoristas parceiras e potenciais motoristas em seis capitais brasileiras, revelou que 76% das entrevistadas consideram que ser mulher aumenta os riscos durante o trabalho, enquanto 56,5% manifestaram preocupação com o assédio por parte de passageiros e 51% com o assédio de natureza sexual. Esses dados evidenciam que a percepção de insegurança integra a experiência profissional dessas mulheres.

A vulnerabilidade das motoristas, contudo, não se limita à integridade física e psicológica, pois também apresenta uma dimensão econômica. Segundo o mesmo

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

levantamento, 79% das entrevistadas afirmaram que a atividade constitui a principal fonte de renda da família, e 57% declararam que dirigir por aplicativo representa sua única fonte de renda (99/THINK EVA, 2025).

Essa realidade evidencia um conflito entre segurança e subsistência: diante do receio de violência, a trabalhadora pode precisar recusar corridas, evitar determinados locais ou horários e interromper sua jornada, suportando possíveis perdas financeiras. A situação dialoga com a análise de Antunes (2020) sobre a precarização e a individualização do trabalho no contexto da uberização, em que a aparente autonomia profissional pode coexistir com condições de dependência econômica e transferência dos riscos ao próprio trabalhador.

Embora a adoção de ferramentas tecnológicas represente um recurso relevante, a proteção não pode se limitar à disponibilização de funcionalidades ou à orientação para que as trabalhadoras desenvolvam estratégias individuais de autoproteção. É necessário considerar a capacidade das empresas de estabelecer procedimentos de prevenção, acolhimento e resposta às denúncias, bem como de assegurar que a recusa de situações percebidas como perigosas não resulte em penalizações desproporcionais no acesso ao trabalho.

Desse modo, a dupla vulnerabilidade no transporte por aplicativo revela que a segurança das mulheres deve contemplar tanto a passageira, exposta durante o deslocamento, quanto a motorista, sujeita aos riscos inerentes à prestação do serviço e às pressões econômicas que podem limitar suas possibilidades de autoproteção. A efetividade da proteção exige, portanto, medidas que ultrapassem a resposta emergencial e incorporem prevenção, responsabilização adequada e condições para que as mulheres exerçam suas atividades com segurança e dignidade.

3 MECANISMOS DE SEGURANÇA ADOTADOS PELAS PLATAFORMAS DIGITAIS

A violência de gênero tem se tornado um tema significativo nas empresas de transporte por aplicativo, como a Uber e 99, em relação de proteção às mulheres com alternativas tecnológicas de segurança. Em uma das demais soluções para combater a violência é o recurso chamado “botão de pânico”. A medida é para que os usuários tenham a opção de acionar a polícia em situações de perigo (De Oliveira, 2020).

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

Conforme demonstra Lemos e Oliveira tal dispositivo trata-se apenas de um atalho para ligar para o 190 (número de emergência da polícia) a partir da interface dos aplicativos. Se o usuário tiver um atalho na tela inicial de seu celular com um ícone do 190, tal ação se torna ainda mais similar.

3.1 Limites e desafios dos mecanismos de proteção existentes

Apesar dos avanços anunciados, Lemos e Oliveira (2022) analisam que tais dispositivos operam predominantemente como estratégias de redirecionamento ou encaminhamento de demandas para terceiros, em especial para os órgãos públicos de segurança. As ferramentas atuam em caráter predominantemente reativo e *ex post*, ou seja, após a ocorrência ou deflagração do incidente.

Ademais, configura-se uma delegação da responsabilidade de vigilância: exige-se da mulher a postura ativa de perceber o perigo iminentemente e acionar o dispositivo tecnológico em momento de estresse psicológico. Observa-se que, enquanto a coleta e análise de dados geográficos e comportamentais por parte das plataformas é altamente desenvolvida para fins de monetização, algoritmos de detecção preventiva de riscos em tempo real permanecem secundários.

A exemplo do estudo realizado por Cardoso et al. (2019) que identificou que o volume de tecnologias criadas com a função de proteção às mulheres, na verdade, reforça, mesmo que involuntariamente, uma perspectiva de responsabilização das vítimas.

3.2 Efetividade das medidas de segurança sob a perspectiva das usuárias

Estudos empíricos indicam que a disponibilização dessas ferramentas tecnológicas não se traduz, necessariamente, em um sentimento pleno de proteção. Conforme demonstrado por Laps (2022), a escolha da mulher ao utilizar o transporte individual privado fundamenta-se primordialmente na conveniência e na falta de alternativas viáveis de mobilidade urbana, e não em uma plena convicção de segurança.

Essa constatação permite questionar a própria ideia de efetividade das ferramentas disponibilizadas pelas plataformas. A existência de um botão de emergência, do compartilhamento de localização, da identificação do motorista ou do acompanhamento da viagem não significa, por si só, que a usuária estará efetivamente protegida diante de

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

uma situação de violência. Há uma diferença relevante entre possuir determinado recurso tecnológico e conseguir utilizá-lo de maneira rápida, acessível e eficaz quando uma situação de risco ocorre.

Os mecanismos funcionam, assim, mais como dispositivos simbólicos de mitigação de reputação e produção de confiança comercial do que como garantias concretas contra a violência de gênero (LAPS, 2022).

A experiência feminina no transporte por aplicativo demonstra que a tecnologia não elimina a necessidade de adoção de estratégias individuais de segurança. Mesmo diante da existência de ferramentas específicas, muitas mulheres continuam adotando comportamentos preventivos durante o deslocamento, como compartilhar a viagem com pessoas de confiança, acompanhar o trajeto pelo GPS, evitar determinadas rotas ou horários e manter contato com familiares e amigos.

A necessidade de tais estratégias demonstra uma espécie de deslocamento da responsabilidade pela própria proteção. Embora as plataformas disponibilizem mecanismos destinados à segurança, a usuária continua sendo colocada em uma posição de vigilância permanente durante a viagem. A tecnologia oferece instrumentos para acompanhamento e reação, mas não impede necessariamente que a situação de risco aconteça. A passageira permanece responsável por identificar comportamentos suspeitos, acompanhar o percurso, decidir quando acionar determinado recurso e, em situações mais graves, buscar auxílio externo.

4. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS EM CASOS DE VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES

A relação travada entre a passageira e a empresa de aplicativo de transporte enquadra-se nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Tratando-se de inequívoca relação de consumo, incide a tutela do artigo 14 do mesmo diploma legal, que fixa a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços.

A caracterização dessa relação como consumerista é relevante porque estabelece um conjunto específico de direitos e deveres entre as partes. A usuária, ao solicitar uma viagem por meio da plataforma, utiliza um serviço disponibilizado no mercado mediante

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

remuneração, enquadrando-se na condição de destinatária final. A empresa, por sua vez, participa da disponibilização do serviço ao mercado e organiza, por meio da plataforma digital, elementos necessários à realização da viagem, como a conexão entre passageira e motorista, o processamento da solicitação e o fornecimento de informações relacionadas ao deslocamento.

A existência de uma plataforma tecnológica como intermediária não afasta, por si só, a incidência das normas de proteção ao consumidor. Pelo contrário, a utilização de recursos digitais modifica a forma pela qual o serviço é contratado e executado, mas não elimina a necessidade de observância dos deveres decorrentes da relação de consumo. A contratação ocorre por meio do aplicativo, porém seus efeitos ultrapassam o ambiente virtual, uma vez que o serviço contratado resulta em um deslocamento físico realizado pela usuária.

Nesse contexto, a confiança ocupa posição relevante na relação estabelecida. Ao solicitar uma viagem, a passageira não espera apenas que seja realizada a locomoção entre os pontos indicados. A utilização do serviço envolve também expectativas relacionadas à identificação do motorista, às informações fornecidas pelo aplicativo, ao acompanhamento do trajeto e aos mecanismos de segurança disponibilizados durante a viagem. Assim, as informações e funcionalidades apresentadas pela plataforma contribuem para a formação da expectativa da consumidora quanto às condições em que o serviço será prestado.

Por outro lado, o enquadramento da relação como de consumo não significa que a plataforma deva responder automaticamente por todo e qualquer acontecimento ocorrido durante uma viagem. A incidência do Código de Defesa do Consumidor estabelece o regime jurídico aplicável, mas a análise da responsabilidade depende das circunstâncias concretas de cada caso.

4.1 Responsabilidade civil das empresas de transporte por aplicativo

A segurança constitui elemento legítimo e essencial esperado do serviço prestado pelas plataformas digitais (Silva; Souza; Costa, 2026). O serviço mostra-se defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele legitimamente espera, considerando-se as circunstâncias de sua prestação e os riscos envolvidos.

No campo dessa responsabilização, prevalece o entendimento o qual aponta a existência de quatro pressupostos do dever de indenizar, quais sejam: conduta humana

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

(comissiva ou omissiva), culpa genérica ou lato sensu; nexo de causalidade e, dano ou prejuízo (TARTUCE, 2023).

Esses são os atributos da responsabilidade civil dita como subjetiva, também chamada de teoria da culpa, que se baseia na ideia de culpa ou dolo do agente que causou o dano. Em outras palavras, "pressupõe a culpa como fundamento da responsabilidade civil. Em não havendo culpa, não há responsabilidade" (GONÇALVES, 2023, p. 25).

A culpa foi introduzida no ordenamento jurídico com a interpretação da Lex Aquilia, através da máxima in lege Aquilia et levissima culpa venit, de Ulpiano, a qual sugere que haveria o dever de indenizar mesmo pela culpa mais leve. Desde então, a responsabilidade civil subjetiva passou a ser a regra no Direito Comparado, influenciando, inclusive, codificações modernas, como o Código Civil Francês de 1804 (TARTUCE, 2022 apud AZEVEDO, 2008)

A legislação moderna, prevê, contudo, outra modalidade da responsabilidade civil, a objetiva, dessa vez, impondo a reparação de um dano sem que haja culpa do agente envolvido. Essa teoria, dita objetiva, ou do risco, tem como postulado que todo dano é indenizável, e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexo de causalidade, independentemente de culpa" (GONÇALVES, 2023, p.25).

Nessa modalidade, inclui-se a responsabilidade do empregador quando causados infortúnios por seus empregados no exercício do seu trabalho, expressamente elencada no artigo 932, inciso III do Código Civil vigente, não sendo possível, contudo, a responsabilização dos aplicativos com base nesse dispositivo legal.

Entretanto, salienta-se que a responsabilidade civil objetiva não abrange somente os casos previstos em lei, possibilitando a doutrina e a jurisprudência criarem outras hipóteses de responsabilidade objetiva, sobretudo, pois, estando consubstanciada na atividade de risco, permite ao julgador a análise específica de cada caso em concreto (TARTUCE, 2022).

Complementarmente, a Teoria do Risco do Empreendimento, respaldada no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, estabelece que aquele que explora atividade econômica e dela extrai proveito deve suportar os riscos inerentes ao seu funcionamento. Sob essa perspectiva, a atividade empresarial não pode transferir integralmente ao consumidor os riscos que decorrem da própria exploração do serviço.

Desse modo, em face da complexidade da vida moderna, investigar e resolver questões referentes à culpa torna-se um trabalho árduo e muitas vezes ineficaz, tendo em

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

vista as novas formas de relações jurídicas, sobretudo das posições que os agentes envolvidos no dano ocupam nessa relação. Torna-se necessário, portanto, investigar a existência de responsabilidade in casu sob a óptica do risco, de modo a visualizar a empresa como geradora do risco para, assim, ser possível a imputação da reparação civil pelos danos causados por seus motorista

4.2 Jurisprudências e desafios para a responsabilização das empresas

No âmbito do Poder Judiciário, observa-se uma gradual consolidação do entendimento de que as intermediadoras de transporte integram a cadeia de fornecimento e podem responder pelos danos e ilícitos sofridos por passageiros durante a execução do serviço, conforme as circunstâncias concretas de cada caso. A aplicação das normas consumeristas permite que sejam analisados não apenas os atos praticados diretamente pelo motorista, mas também os deveres assumidos pela própria plataforma na organização e segurança do serviço oferecido.

Entretanto, a responsabilização das empresas ainda encontra obstáculos relacionados à delimitação de sua participação nos fatos ocorridos durante a viagem. Entre os principais argumentos apresentados pelas plataformas estão a alegação de fato de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, buscando afastar o nexo causal necessário à responsabilização civil. Essas teses tornam necessária uma análise cuidadosa sobre a efetiva atuação da empresa antes, durante e depois da ocorrência do evento.

Nesse cenário, a discussão não deve se limitar à identificação do autor imediato da violência. É igualmente relevante verificar quais mecanismos de prevenção e segurança estavam disponíveis, se foram adequadamente oferecidos à usuária e quais providências foram tomadas pela plataforma após o conhecimento do ocorrido. A atuação empresarial pode, portanto, ser analisada a partir do conjunto de medidas adotadas para reduzir os riscos inerentes à atividade.

Outro desafio consiste em diferenciar situações que efetivamente configuram falha na prestação do serviço daqueles acontecimentos completamente estranhos à atividade desenvolvida pela plataforma. A responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor não significa responsabilização automática em qualquer circunstância, sendo necessário verificar a existência do dano e do vínculo entre o defeito do serviço e o prejuízo experimentado pela consumidora.

A análise jurisprudencial também evidencia a importância de compreender a segurança como elemento concreto da prestação do serviço, e não apenas como recurso

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

utilizado na comunicação institucional das empresas. Quando uma plataforma disponibiliza mecanismos destinados à proteção das passageiras, a efetividade desses instrumentos pode assumir relevância para a avaliação de eventual falha na prestação. Assim, respostas meramente formais ou insuficientes diante de situações de violência podem ser objeto de análise quanto ao cumprimento dos deveres de segurança e proteção.

Dessa maneira, os desafios para a responsabilização das empresas de transporte por aplicativo envolvem justamente a definição dos limites de sua atuação e dos riscos que devem ser assumidos no desenvolvimento da atividade econômica. A jurisprudência possui papel relevante nesse processo, especialmente na construção de parâmetros capazes de distinguir o risco inerente ao serviço de acontecimentos que rompam efetivamente o nexo causal.

Por fim, a análise das decisões judiciais deve considerar as particularidades de cada caso concreto, evitando tanto a transferência automática da responsabilidade à plataforma quanto a sua exclusão baseada exclusivamente na atuação de terceiro. O ponto central está em verificar se a empresa cumpriu adequadamente os deveres de segurança que integram a prestação do serviço e se os mecanismos disponibilizados foram suficientes diante das circunstâncias apresentadas. É nesse equilíbrio que se encontra um dos principais desafios atuais para a responsabilização civil das plataformas digitais de transporte.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo evidenciou que, a despeito dos avanços normativos trazidos pela Lei nº 13.640/2018 e da implementação de recursos tecnológicos pelas empresas de mobilidade urbana em Manaus, a proteção dispensada às mulheres passageiras apresenta significativas limitações práticas.

Confirmou-se a hipótese de que os dispositivos de segurança existentes atuam de modo predominantemente reativo e simbólico, transferindo o ônus da vigilância para a própria usuária e a intervenção para os órgãos estatais de segurança pública. Diante da natureza estrutural da violência de gênero no espaço urbano manauara, a simples disponibilização de botões de emergência na interface do aplicativo não elimina os riscos associados à prestação do serviço.

Sob a perspectiva jurídica, a obrigação das plataformas em resguardar a integridade física e psíquica das usuárias em Manaus decorre da responsabilidade

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor e da Teoria do Risco do Empreendimento. As empresas que auferem proveito econômico na intermediação do transporte têm o dever de aperfeiçoar continuamente seus critérios de seleção de condutores, sistemas de monitoramento em tempo real e protocolos de atendimento.

A superação desse cenário requer a atuação conjunta do poder público municipal e estadual e o aprimoramento da fiscalização sobre as empresas de transporte por aplicativo, garantindo às mulheres em Manaus o pleno exercício do direito à mobilidade urbana segura e autônoma.

REFERÊNCIAS

ABREU, José Carlos Franco de; GOMES, Ricardo Corrêa. Mobilidade urbana e aplicativos de transporte: transformações no deslocamento urbano. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 53, n. 5, p. 945-963, 2019.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

BRASIL. Lei nº 13.640, de 26 de março de 2018. Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 mar. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

COSTA, A. S. G. da; GUIMARÃES, F. F. C.; PIMENTA, L. B. Aplicativos de mobilidade e as cidades inteligentes: possibilidade de ampliação de acesso e gestão. In: ENCONTRO LATINO-AMERICANO E EUROPEU SOBRE EDIFICAÇÕES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS, 5., 2023. Anais [...]. [S. l.], 2023. Disponível em: https://eventos.antac.org.br/index.php/euroelecs/article/view/3031. Acesso em: 1 out. 2026.

CRENSHAW, Kimberlé. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

discriminação racial relativos ao gênero. Revista Estudos Feministas, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, 2002.

DE OLIVEIRA, A. N. “Botão de Pânico”: uma investigação neomaterialista da relação entre aplicativos de transporte e violência de gênero contra mulheres. In: ENCONTRO VIRTUAL DA ABCIBER, 2020. Anais [...]. São Paulo: ABCIBER, 2020. Disponível em: https://abciber.org.br/simposios/index.php/virtualabciber/virtual2020/paper/view/1021. Acesso em: 24 set. 2026.

FERREIRA, Amanda; COSTA, Barbara Regina Lopes; ARAÚJO, Richard Medeiros. Serviços de transporte por aplicativo sob a ótica feminina. Nucleus, Ituverava, v. 21, n. 2, p. 21-43, 2024.

G1 AMAZONAS. Musa de escola de samba denuncia agressão durante corrida de moto por aplicativo em Manaus. G1, Manaus, 14 dez. 2025. Disponível em: https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2025/12/14/musa-de-escola-de-samba-denuncia-agressao-durante-corrida-de-moto-por-app-em-manaus.ghtml. Acesso em: 5 out. 2026.

LAPS, Juliana. Entre o medo e a praticidade: percepções de segurança de mulheres no uso de aplicativos de transporte. 2022. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022.

LEMOS, André Luiz Martins; OLIVEIRA, Amanda Nogueira de. Aplicativos de transporte e violência contra mulheres: "dispositivo de segurança" da Uber, da 99 e da Cabify-Easy. E-Compós, Brasília, v. 25, p. 1-19, 2022. DOI: https://doi.org/10.30962/ec.2600.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MELO, Daniel Marreiro. A percepção de confiança do usuário sobre as medidas de segurança entre transporte público e por aplicativos: um estudo de caso com os discentes da UFAM. 2024. 27 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2024. Disponível em: https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/8366/10/TCC_DanielMelo.pdf. Acesso em: 5 out. 2026.

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. Gênero, patriarcado e violência. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004.

SILVA, D. Q. de J. ALVES et al. As carências no cenário do transporte público nas perspectivas dos usuários na cidade de Manaus. UFAM Business Review – UFAMBR, v. 1, n. 2, p. 67-88, 2019.

SILVA, Renata Sanmylly Souza da; SOUZA, Rodrigo Watson Araújo de; COSTA, Paulo Eduardo Queiroz da. A proteção jurídica das mulheres nos aplicativos de transportes urbanos: responsabilidade civil das plataformas digitais sob a perspectiva da teoria do risco do empreendimento. 2026. Artigo científico.

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.

TARTUCE, Flávio. Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil. v. 2. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559643660/. Acesso em: 11 jul. 2026.

UBER TECHNOLOGIES. 2017-2018 US Safety Report. San Francisco, CA, [2019]. Disponível em: https://www.uberassets.com/image/upload/v1575580-686/Documents/Safety/UberUSSafetyReport_201718_FullReport.pdf. Acesso em: 8 jun. 2026.

UBER TECHNOLOGIES. Código da Comunidade Uber. Brasil, 2022. Disponível em: https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=generalcommunity-guidelines. Acesso em: 7 jun. 2026.

VALENTINE, Gill. The geography of women's fear. Area, London, v. 21, n. 4, p. 385-390, 1989.

VIEIRA, M. E. R. Responsabilidade civil dos aplicativos de transporte em casos de crimes sexuais cometidos por seus motoristas: uma análise diante da inexistência do vínculo empregatício. Guanambi: UNIFG, 2023. Disponível em: https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/39277. Acesso em: 6 out. 2026.

Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). É autorizada a reprodução total ou parcial do conteúdo da revista para fins educacionais, de pesquisa ou acadêmicos, desde que a fonte seja citada.