**RECOMENDAÇÃO MINISTERIAL N° 010/2025-MP/7ªPJMAB
(PA n.º 09.2025.00005183-9)**

REFERÊNCIA: Prevenção e Combate à Prática de Negociação de Valores de Corrida "Por Fora" (Aliciamento) e Proteção dos Direitos dos Consumidores em Aplicativos de Transporte Individual de Passageiros (99 Táxi).

99 TECNOLOGIA LTDA¹, empresa brasileira e aplicativo de transporte individual, sediada na Avenida Paulista, n° 2537, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01311-300, endereço de e-mail juridico@99app.com.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO**, através da Promotora de Justiça adiante assinada, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 127 caput e art. 129, I ao III, da Constituição Federal de 1988, pelo artigo 25, inciso IV, da Lei Federal n° 8.625/93 e no Art. 54, inciso I da LC n° 057/2006:

CONSIDERANDO incumbir ao Ministério Público a defesa do patrimônio público e social, da moralidade e da eficiência administrativas, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos, na forma dos artigos 127, caput, e 129, III, da Constituição da República, art. 25, IV da Lei n° 8.625/93, art. 1º, inciso IV, e art. 8º, §1º, da Lei n° 7.347/1985 e, por fim, art. 82, inciso I, da Lei n° 8.078/1990;

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, caput, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que os dispositivos da Lei n° 8.078/1990 (CDC) estabelecem normas de proteção e defesa do consumidor, matéria de ordem pública e interesse social, dispondo como direitos básicos do consumidor, entre outros, o direito à informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, bem como à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais (art. 6º, incisos I, II, III, IV e VI);

CONSIDERANDO que cabe ao Ministério Público agir preventivamente, visando coibir qualquer conduta omissiva ou comissiva que repercuta negativamente na esfera de interesses dos consumidores, principalmente no que se refere à proteção contra práticas abusivas e à adequada prestação dos serviços;

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública e privada aos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, promovendo as medidas necessárias à sua garantia (art. 52, V, da LC n° 057/2006);

¹ <https://99app.com/cidades/pa/maraba/>

CONSIDERANDO que a teor do disposto no artigo 4º da Lei nº 8.078/90, a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, atendidos os seguintes princípios, entre outros: garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, racionalização e melhoria dos serviços públicos, harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (Art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores de produtos ou serviços;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.640, de 16 de abril de 2018, que altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana), estabelece diretrizes e requisitos para a exploração de serviços remunerados de transporte privado individual de passageiros;

CONSIDERANDO que a teor do Art. 6º da Lei nº 8.078/90 são direitos básicos do consumidor, entre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor assegura aos consumidores o direito à informação clara, à transparência nas relações de consumo e à adequada prestação de serviços, vedando práticas abusivas (art. 6º, III e IV, e art. 39, V);

CONSIDERANDO relatos/denúncias/notícias de que motoristas vinculados à plataforma 99 Táxi estariam praticando aliciamento de valores por fora do aplicativo, mediante acordo direto com os usuários, burlando o sistema oficial de cobrança, o que prejudica o consumidor, infringe as regras contratuais da plataforma e cria risco à segurança e à transparência da prestação do serviço;

CONSIDERANDO que tal prática configura violação da boa-fé objetiva e potencial prática abusiva, podendo resultar em dano material e moral aos usuários, além de expor a empresa a responsabilização solidária pelos atos de seus prestadores de serviço, nos termos do art. 34 do CDC;

CONSIDERANDO o dever de a empresa adotar medidas preventivas, fiscalizatórias e corretivas para coibir fraudes e irregularidades praticadas por motoristas cadastrados em sua plataforma;

CONSIDERANDO que as plataformas de transporte por aplicativo são parte integrante da cadeia de consumo e auferem lucro com as viagens realizadas, tornando-se, portanto, responsáveis solidários por eventual má prestação de serviço de seus motoristas parceiros, conforme entendimento judicial;

CONSIDERANDO que as cobranças indevidas, sem o consentimento do consumidor e não previstas no sistema, podem ser enquadradas no artigo 42 do CDC, que prevê o direito à devolução em dobro do valor cobrado indevidamente;

CONSIDERANDO que a cobrança de taxas extras em corridas de aplicativo fora do sistema da plataforma é considerada ilegal e uma infração aos termos de uso dos aplicativos e ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). A única forma legítima de pagamento é através do valor fixado pela própria plataforma, e motoristas que tentam cobrar valores adicionais diretamente dos passageiros podem ser denunciados e punidos, incluindo a desativação da conta;

CONSIDERANDO que o Termo de Uso do app 99táxi² assim dispõe:

5. SERVIÇO DE TRANSPORTE

5.1. Obrigação do Motorista/Motociclista Parceiro. **O Motorista/Motociclista Parceiro deve observar todas as regras destes Termos de Uso e de toda legislação aplicável. O descumprimento dos Termos de Uso ou da legislação aplicável pelo Motorista/Motociclista Parceiro poderá resultar, a livre e exclusivo critério da 99, impedimento do seu acesso ao Aplicativo. Mediante aceitação dos Termos de Uso, o Motorista/Motociclista Parceiro compromete-se a:**

a) Pagar a Remuneração pela Intermediação à 99;

b) Agir perante a 99 e aos Passageiros com boa-fé, diligência, profissionalismo e respeito;

c) Obedecer a todas as exigências legais e regulatórias referentes aos serviços de transporte remunerado privado individual de passageiros ou do transporte de passageiros de utilidade pública, incluindo as leis, regulamentos e demais normas de trânsito aplicáveis em âmbito federal, estadual e municipal, tanto quanto ao Motorista/Motociclista Parceiro como em relação ao veículo utilizado para o Serviço de Transporte;

d) Não discriminar ou selecionar, por nenhum motivo, os Passageiros;

e) Responsabilizar-se integralmente pela prestação do serviço de transporte de pessoas; e

f) Responsabilizar-se pelo uso de sua própria máquina de cartão de crédito e/ou débito e pelos seus respectivos recebimentos.

g) Transportar os Passageiros com segurança e em quantidade de acordo com a disponibilidade de cintos de segurança no Veículo.

5.2. Pagamento pela Prestação do Serviço de Transporte. **O pagamento da corrida é feito diretamente pelo(s) Passageiro(s) ao Motorista/Motociclista Parceiro, por uma das modalidades de pagamento escolhidas pelo Motorista/Motociclista Parceiro, sendo cobrado do Motorista/Motociclista Parceiro o valor da Remuneração pela Intermediação, conforme previsto na Cláusula 4.7. O Motorista/Motociclista Parceiro pode optar por**

² <https://termos.99app.com/legal/termos/motorista/>

receber pagamentos em uma ou mais das seguintes modalidades: (i) dinheiro; (ii) em sua própria máquina de cartão de débito ou crédito; (iii) em sua Conta de Pagamento 99 por meio do próprio Aplicativo e/ou (iv) outros meios de pagamento disponíveis no Aplicativo. O pagamento por meio do próprio Aplicativo é o único que o Motorista/Motociclista Parceiro é obrigado a aceitar pelos Termos de Uso.

5.2.3. Preço do Serviço de Transporte prestado pelo Motorista/Motociclista Parceiro. **O Preço do Serviço de Transporte é disponibilizado ao Motorista/Motociclista Parceiro antes dele(a) aceitar ou rejeitar a corrida, conforme sua escolha, a partir de fatores como, mas sem se limitar a, endereço, paradas, distância e tempo que o Motorista/Motociclista Parceiro leva até buscar o Passageiro, distância e tempo até o destino final, taxa de espera, taxa de cancelamento, Ajuste Dinâmico, categoria utilizada e Hipóteses de Variação de Preço. No momento em que o Passageiro tenha inserido o destino e solicitado o Serviço de Transporte por meio do Aplicativo, receberá o valor do preço pelo trajeto correspondente (“Preço”). Sendo assim, em certas situações em que a demanda por viagens aumentar muito, é possível a incidência de ajuste adicional dinâmico (“Ajuste Dinâmico”). O intuito do Ajuste Dinâmico é equilibrar oferta e demanda ao incentivar que mais Motoristas/Motociclistas Parceiros se conectem ao Aplicativo e aceitem solicitações de corrida. O Ajuste Dinâmico será parte integrante do Preço e sua incidência será clara.**

5.2.3.1. Variação do Preço após aceite da corrida. O Preço pode variar se o Passageiro alterar o destino durante a viagem, se fizer paradas extras ao longo do trajeto ou se a viagem levar muito mais tempo do que o esperado, em decorrência de atos do Passageiro, e quaisquer eventos que não estejam sob o controle do Motorista/Motociclista Parceiro e/ou da 99, incluindo caso fortuito e força maior (e.g. realização de eventos na cidade que alterem o tráfego, ocorrência de chuvas e acidentes naturais, etc.) (“Hipóteses de Variação de Preço”). Nas Hipóteses de Variação do Preço, ao final da corrida, será cobrado adicional ao valor do Preço (“Adicional ao Preço”).

5.6.1. Cálculo do Preço do Serviço de Transporte prestado pelo Motorista Parceiro na categoria 99Negocia. O preço inicial é sugerido pela Plataforma conforme cláusula 5.2.3, correspondente ao Serviço de Transporte solicitado por meio do Aplicativo. O Passageiro poderá escolher o preço sugerido pela Plataforma ou inserir um novo preço para a corrida. O Motorista Parceiro, por sua vez, poderá aceitar o preço

escolhido pelo Passageiro ou fazer sua contra-oferta de preço ao Passageiro. O valor final da corrida será aquele acordado por ambos.

8.3. O Motorista/Motociclista Parceiro e a 99 comprometem-se a cumprir as disposições estabelecidas no Guia da Comunidade, disponível a qualquer tempo em <https://www.guiadacomunidade99.com.br/>, além de cumprir rigorosamente com as diretrizes nacionais e internacionais de boas práticas empresariais, governança corporativa e boa conduta empresarial. O descumprimento de qualquer legislação aplicável aqui mencionado pelo Motorista/Motociclista Parceiro será considerado infração grave e a 99 poderá, à sua livre discricção, aplicar multa, suspender ou cancelar sua utilização dos Serviços.

CONSIDERANDO que a 99 oferece diversas categorias de corrida para atender diferentes necessidades dos passageiros e oportunidades para os motoristas, incluindo 99Pop (opção tradicional e mais econômica), 99Plus (carros maiores e mais confortáveis), 99Táxi (serviço de táxi tradicional), 99Negocia (permite negociar o valor da corrida), 99Moto (transporte rápido e econômico em duas rodas), 99Entrega (transporte de encomendas), e 99electric-Pro (serviço premium com carros elétricos);

CONSIDERANDO que a categoria 99Negocia³ permite que o passageiro negocie o preço da corrida diretamente com o motorista **pelo aplicativo**:

Conheça as **categorias** da 99

Para cumprir sua missão de revolucionar a mobilidade urbana, a 99 oferece uma plataforma com diversas opções para você escolher

Saiba o que é preciso para correr com cada categoria da 99

99Pop 99Negocia 99Moto 99Plus 99electric-Pro 99Entrega 99Táxi

99Negocia

Pra negociar o preço da sua corrida, a 99 é o melhor negócio.

Mais autonomia para negociar o valor da corrida direto com o passageiro dentro do aplicativo da 99.

Saiba mais

³ <https://99app.com/motorista/categorias/>

CONSIDERANDO que a tolerância ou a inércia das plataformas diante da cobrança de indevidas "por fora" pode caracterizar o enriquecimento sem causa da empresa e estimular a conduta ilícita do motorista, visto que não recebeu nenhuma reprimenda ou punição;

CONSIDERANDO que a teor do Art. 22, caput e § único da Lei nº 8.078/90, os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos e que nos casos de descumprimento, total ou parcial dessas obrigações, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista na legislação;

CONSIDERANDO que as normas relativas à proteção e defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal, e art. 1º da Lei nº 8.078/90);

CONSIDERANDO que se trata de matéria afeta à defesa dos direitos do consumidor, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ RESOLVE RECOMENDAR AO 99 TÁXIS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES LTDA**, que adotem as seguintes exceções, eventos à proteção dos direitos dos consumidores e ao combate às práticas ilegais:

1) Aprimorar Mecanismos de Prevenção e Detecção:

1.1 - Implementar e intensificar mecanismos tecnológicos e operacionais para prevenir e detectar propostas de negociação de valores de corrida "por fora" (aliciamento) por parte dos motoristas, tanto via aplicativo quanto por contato direto (ex: WhatsApp, redes sociais);

1.2 - Monitorar de forma mais eficaz as interações entre motoristas e passageiros que possam indicar desvio da plataforma para transações diretas, como a baixa de corridas e o registro de pagamentos realizados de forma obrigatória pelo motorista parceiro dentro do aplicativo, independentemente da modalidade de pagamento escolhida pelo consumidor, para evitar cobranças duplicadas ou indevidas.

2) Reforçar as Políticas de Uso e Consequências:

2.1 - Comunicar de forma clara e explícita aos motoristas parceiros as avaliações e consequências da prática de "corridas por fora", incluindo o bloqueio de conta, a responsabilização penal e cível, e a impossibilidade de cobertura securitária para o passageiro;

2.2 - Certifique-se de que os termos de uso da plataforma sejam constantemente atualizados e transparentes quanto às regras de negociação e pagamento das corridas, estabelecendo e

aplicando de forma rigorosa as avaliações previstas em seus próprios Termos de Uso para casos de má conduta, atividades fraudulentas ou ilegais por parte dos motoristas parceiros;

3) Garantir a Reprimenda e Punição de Condutas Ilícitas:

3.1 - Aplicar sanções rigorosas e provisões aos motoristas que comprovadamente praticaram o aliciamento e a realização de "corridas por fora", incluindo o bloqueio definitivo da conta em casos de reincidência ou condutas graves;

3.2 - Manter registros detalhados das ocorrências e das medidas disciplinares adotadas em relação a essas práticas;

3.3 - Que a empresa informe através de relatório detalhado sobre eventuais motoristas identificados praticando tais condutas, especificando as providências disciplinares adotadas, no âmbito do município de Marabá;

4) Proteger o Consumidor contra Cobranças Indevidas e Danos:

4.1 - Crie ou aprimore canais de denúncia e atendimento para casos de cobranças indevidas e fraudes, garantindo uma análise célere e a devolução imediata de valores cobrados em duplicidade ou "por fora";

4.2 - Certifique-se de que, em casos de má conduta do motorista, como a cobrança "por fora" e a não finalização da corrida via aplicativo, o consumidor não seja duplamente cobrado e tenha uma cobrança indevida imediatamente cancelada;

4.3 - Comunicar de forma clara e visível aos usuários as formas de pagamento válidas dentro da plataforma e os procedimentos em caso de divergência ou suspeita de cobrança indevida;

4.4 - Estabelecer canais ágeis e medidas para que os consumidores possam denunciar tais práticas e obter avida assistência e peças, incluindo o ressarcimento de valores pagos indevidamente e a indenização por danos morais, se cabível;

4.5 – Promover ampla divulgação aos órgãos públicos de defesa sobre a implementação do Portal das Autoridades (<https://99app.com/portal-das-autoridades/>), buscando maior efetivação dos direitos consumeristas;

5) Esclarecer a Cobertura Securitária:

5.1 - Divulgar de forma clara e ostensiva aos passageiros e motoristas as condições da cobertura securitária (seguro app), especificando quais tipos de viagens e passageiros estão cobertos, e, especialmente, quais não estão (ex: "corridas por fora", passageiros em Uber Flash, ou em "corridas para terceiro" se não for para o usuário cadastrado a solicitar).

5.2 - Considerar a ampliação da cobertura securitária para garantir a segurança dos passageiros em todas as situações de

transporte mediadas pelas plataformas, ou, na impossibilidade, tornar a ausência de cobertura uma informação de destaque para o consumidor.

6) Promova a Transparência e a Educação:

6.1 - Orientar motoristas e passageiros sobre as consequências legais e contratuais da negociação de valores "por fora", destacando os riscos para ambas as partes e a ilegalidade da conduta.

6.2 - Reforce a importância do registro de todas as transações dentro do aplicativo para a segurança e garantia dos direitos de todos os envolvidos.

7) Conscientização dos Consumidores:

7.1 - Promover campanhas informativas e educativas para os consumidores sobre os riscos associados às "corridas por fora", enfatizando a perda de segurança, de cobertura do seguro, e a dificuldade de resolução de problemas, caso a transação não ocorra via aplicativo.

A partir da entrega da presente recomendação, considera-se o referido órgão ciente da situação e, nestes termos, passível de responsabilização administrativa, civil e, eventualmente, criminal, por qualquer descumprimento às normas consumeristas, notadamente aos dispositivos da Lei nº 8.078/1990 e da Lei nº 10.048/2000.

A presente Recomendação não exaure a atuação do Ministério Público sobre a matéria, não excluindo futuras recomendações, medidas administrativas, civis ou judiciais cabíveis em face dos fatos ora apurados.

DAR-SE-Á o prazo de até 30 (trinta) dias para o cumprimento das recomendações ora fixadas.

Ficando **ADVERTIDO** o destinatário de que o não atendimento da presente **RECOMENDAÇÃO implicará em conduta dolosa e atentatória aos interesses dos consumidores**, podendo ensejar a adoção das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, inclusive Ação Civil Pública, além da comunicação aos órgãos de defesa do consumidor e autoridades competentes, sem prejuízo da responsabilização por eventuais danos causados.

DETERMINO AINDA, AO APOIO ADMINISTRATIVO:

1. Encaminha-se, por ofício, cópia da presente Recomendação aos destinatários, para conhecimento, ciência e cumprimento;
2. Encaminha-se, por ofício, cópia da presente Recomendação para o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

(Decon), para o Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon) e para a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB, para que implementem e intensifiquem a fiscalização visando impedir a prática denunciada, incluindo eventual aprimoramento de mecanismos de monitoramento, canais de denúncia e aplicação de sanções aos motoristas infratores;

PUBLIQUE-SE na imprensa oficial, conforme disposto na Resolução nº 012/2024-CPJ, de 3 de outubro de 2024;

JUNTE-SE a presente Recomendação ao respectivo Procedimento Administrativo nº 09.2025.00005183-9, nos sistemas informatizados, obedecendo os critérios de encaminhamento e publicação de praxe.

Cumpra-se.

Marabá/PA, 25 de agosto de 2025.

MAYANNA SILVA DE SOUZA QUEIROZ
Promotora de Justiça