



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000027345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073955-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelada MARIA EDUARDA SÁ DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 17 de janeiro de 2025.

VICENTINI BARROSO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1073955-04.2024 – SÃO PAULO.

Apelante: Buser Brasil Tecnologia Ltda.

Apelada: Maria Eduarda Sá de Oliveira.

Juiz: **André Augusto Salvador Bezerra.**

Voto 37.383

RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE TERRESTRE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – ATRASO – Falta de combustível do ônibus – Fato que caracteriza fortuito interno – Reponsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14, do CDC, ínsita ao contrato de transporte e sem possibilidade de acolhimento para o argumento de ilegitimidade passiva – Indenização devida, com valor reduzido – Juros de mora da citação – Recurso parcialmente provido, com determinação.

1. A sentença de fls. 103/106, de relatório adotado, julgou procedente ação de indenização por danos morais (R\$9.000,00), movida pela apelada à apelante – honorários advocatícios fixados em 15% do valor total da indenização.

Afirma que é empresa de tecnologia e opera apenas intermediação entre aqueles que desejam realizar viagens com as empresas privadas autorizadas a tanto. Cuida-se de plataforma voltada para tal desiderato e não é empresa de transporte, não possui ônibus e não contrata motoristas. Defende não ser parte legítima para figurar no polo passivo e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eventuais queixas devem ser direcionadas apenas ao fornecedor do transporte, certo de que, no caso, os tais aborrecimentos decorreram de falha do coletivo. Só poderia responder por questões inerentes à parte técnica da disponibilização dos anúncios na plataforma e não por fato exclusivo de terceiro. Aduz que todas as providências foram tomadas para resolver o problema e completar a viagem. Em razão do imprevisto com a empresa responsável pelo transporte, por mera liberalidade e boa-fé, disponibilizou um cupom de desconto à autora e restituiu parcialmente o valor da reserva adquirida. Não há se falar em prejuízo moral e, se o caso, a quantia deve ser reduzida, já que arbitrado de maneira exagerada (fls. 111/127).

Veio resposta (fls. 134/140).

É o relatório.

2. Recurso parcialmente fundado, com determinação. Trata-se de ação de indenização por dano moral, em que alega a autora ter adquirido passagem terrestre junto à ré para embarque em ônibus no dia 14/03/2024, saindo de Uberlândia/MG com destino a São Paulo/SP, partindo às 22h01, com previsão de chegada às 07h51 do dia seguinte (fls. 23/25).

No trajeto rodoviário, o combustível do coletivo acabou. Teve que aguardar por horas no acostamento de uma rodovia de grande movimentação até que a situação fosse resolvida, pois dentro do ônibus estava muito quente. Um veículo de apoio chegou para reabastecer o coletivo e prosseguir a viagem. Em razão do ocorrido, chegou ao seu destino com atraso de quase seis horas do inicialmente contratado. Não recebeu nenhum suporte da ré. Daí o pedido de reparação dos prejuízos morais enfrentados (fls. 01/16).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva. Isto porque os serviços da ré não se limitam à viabilização de contato entre empresas parceiras e pessoas interessadas na prestação dos serviços de transporte, já que é remunerada com a concretização da tarefa. Além disso, a ela possui inegável domínio da atividade empresarial que explora, indicando a empresa mais próxima ao passageiro, certamente determinando regra de conduta aos motoristas, exigindo avaliação dos serviços pelos usuários, ou seja, presta, inegavelmente, serviços de transporte de passageiros por meio das empresas que cadastra em sua plataforma.

A respeito, a jurisprudência deste Tribunal reconhecendo a legitimidade e a responsabilidade da empresa ré, participante da cadeia de consumo:

PRELIMINAR - Ilegitimidade "ad causam" - Legitimidade passiva da empresa que vende passagem viária, guardando pertinência subjetiva com o negócio jurídico objeto da ação (arts. 3º, 7º, § um., e 25, § 1º, do CDC) - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte rodoviário de passageiros - Indenização por danos morais - Atraso de três horas na viagem que os autores contrataram com a parte demandada de São Paulo-SP a Lajes-SP - Ônibus que parou por falta de combustível - Falha na prestação do serviço configurada - Ausência de prova de que a ré tivesse garantido a assistência material aos autores - Ônus da prova que incumbia à demandada (art. 373, II, do CPC) - Abalo emocional caracterizado - Verba indenizatória devida e reduzida de R\$6.000,00 para R\$2.000,00 para cada autor, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Recurso parcialmente provido a fim de reduzir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral à R\$2.000,00 para cada um dos dois autores, mantida, no mais, a r. sentença. (TJSP; Apelação Cível 1005110-76.2022.8.26.0297; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/05/2023) – negrejei.

*Apelação – Prestação de serviços - Transporte de passageiros – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência do pedido – Irresignação parcialmente procedente. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da **ré Buser**, diante da suposta ausência de relação com a autora e culpa de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. **Hipótese em que a autora contratou o serviço da ré, empresa de tecnologia, que figura como intermediadora entre passageiros e empresas parceiras. Ré que integrou a cadeia de consumo. Corresponsabilidade desses personagens, nos termos dos arts. 7º, 14 e 25, §1º, do CDC.** 3. Transporte que seria realizado com ônibus de empresa parceira. Viagem interrompida devido a falha mecânica no veículo e concluída apenas dez horas após o horário inicialmente previsto. Dano moral bem reconhecido e acertadamente arbitrada a correspondente indenização na importância de R\$3.000,00. 4. Incabível, porém, a indenização por dano material. Hipótese em que a ré Buser restituiu o valor da passagem à autora. Além disso, a viagem foi concluída, embora com atraso significativo. 5. Sentença parcialmente reformada, apenas para afastar a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais. Mantida a disciplina das verbas da sucumbência, pois mínima a parcela do pedido não atendida. Deram parcial provimento à apelação. (TJSP; Apelação Cível 1002186-90.2024.8.26.0566; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli;*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/11/2024) – negrejei.

APELAÇÃO. TRANSPORTE TERRESTRE NACIONAL RODOVIÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE. INCONFORMISMO DA REQUERIDA. INSUBSISTÊNCIA. 1. Ação de indenização consubstanciada no atraso de aproximadamente 7 horas na chegada ao destino julgada procedente condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais em R\$4.000,00. 2. Alegação da requerida de ilegitimidade passiva, ausência de dano moral ou, subsidiariamente, da necessidade de sua redução. 3. Ilegitimidade passiva não configurada. Responsabilidade da requerida, plataforma de venda de passagem de ônibus "on-line", que integra a cadeia de fornecimento. 4. Danos morais configurados. Aplicação da Teoria de Desvio Produtivo do consumidor. Situação que ultrapassou o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Lesão a direito da personalidade pela perda injusta e intolerável do tempo útil da parte consumidora. Precedentes. 5. Indenização fixada em R\$4.000,00 (R\$2.000,00 para cada autor) que se ajusta ao critério da proporcionalidade e razoabilidade, suficiente a minimizar o sofrimento da apelada sem importar em seu enriquecimento ilícito, além de evitar a reiteração da conduta lesiva por parte da ofensora. 6. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP; Apelação Cível 1014785-30.2022.8.26.0114; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 23/10/2024) – negrejei.

APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PESSOAS – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*deixada para trás, sem seus pertences, em ponto de parada de ônibus em viagem interestadual no percurso Volta Redonda/RJ a São Paulo/SP – Ação movida contra a empresa intermediadora da venda da passagem e a transportadora - Sentença de parcial procedência, para determinar a reparação, solidariamente, dos danos materiais no valor de R\$ 41,04 e a reparação dos danos morais fixados em R\$ 10.000,00 - **Recurso apenas da corré Buser, empresa intermediadora da venda das passagens, para ver reconhecida sua ilegitimidade passiva e revertida a condenação ao pagamento de danos materiais morais ou para a redução do quantum indenizatório fixado a esse título - LEGITIMIDADE E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - Responsabilidade solidária de todos aqueles que participaram da cadeia de consumo - Corré que participou como intermediadora do negócio de transporte rodoviário entabulado entre as partes e deve responder pelos danos reclamados na pretensão posta em Juízo - Culpa exclusiva da autora e culpa de terceiro - Excludentes de responsabilidade não configuradas - Falha na prestação de serviço evidenciada incontroversa ante a ausência de recurso a respeito - Responsabilidade reconhecida. DANOS MATERIAIS - Danos materiais configurados diante da necessidade da autora, esquecida em parada de ônibus, encerrar a viagem - Indenização consubstanciada em valor gasto com viagem em carro de aplicativo - Gasto regular e satisfatoriamente demonstrado - Indenização devida. DANOS MORAIS - Danos morais configurados - Evidente sentimento de angústia por ter de providenciar transporte para chegar ao destino contratado, e ter que diligenciar por seus pertences junto à garagem da ré aliados à ausência de assistência e descaso da ré - Indenização pleiteada no valor de R\$20.000,00 e fixada pela r. sentença em R\$10.000,00 - Indenização, porém, que, à míngua de elementos extraordinários e conforme o entendimento deste E. Tribunal, deve ser reduzida para***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$3.000,00 - Valor que é razoável e proporcional e atende aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte das rés, tendo em vista as particularidades do caso concreto - Sentença reformada em parte. Dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1050277-31.2022.8.26.0002; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 08/10/2024) – negrejei.

Incontroverso o atraso na viagem rodoviária da autora, o que provocou os infortúnios narrados, tanto que a ré alega que tomou providências para resolver o problema e completar a viagem e que em razão do imprevisto com a empresa responsável pelo transporte, por mera liberalidade e boa-fé, disponibilizou um cupom de desconto à autora e restituiu parcialmente o valor da reserva adquirida (fls. 59/61 e 120/121).

Nesse contexto, está caracterizada a responsabilidade da apelante, que deve ser tida como objetiva, nos termos do art. 14, do CDC – ínsita ao contrato de transporte rodoviário, segundo o disposto nos arts. 734 e 737, do CC.

Assim, eventuais problemas operacionais – elétricos ou mecânicos – no ônibus (ou a alegada falta de combustível), em verdade, constituem fortuito interno – inserido nos desdobramentos naturais da atividade explorada –, incapaz de excluir a responsabilidade da prestadora de serviços na conformidade do art. 14, § 3º, do CDC.

Dessa forma, indiscutível o aborrecimento e incômodo daí decorrentes – como ordinariamente ocorre (art. 375, do CPC); com o que, inegável a ocorrência de dano moral, não se tratando, pois, de mero dissabor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O STJ decidiu que:

O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave, etc.) (REsp 151.401-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 17.6.2004).

Quanto ao valor da indenização por danos morais, oportuno transcrever a seguinte decisão do STJ: “[...] 1. **O quantum indenizatório fora estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: (a) amenização da dor sofrida pela vítima e (b) punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências.** 2. Assim, a revisão do valor a ser indenizado somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos **princípios da razoabilidade e da proporcionalidade** [...]” (AgRg no AREsp 405.017/PE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 06/12/2013) (g.n.).

Portanto, a indenização deve ser arbitrada em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

Todavia, na fixação do valor, há de se considerar o tempo do atraso (estimado em aproximadamente seis horas). Porém, não há notícia de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a autora tenha perdido algum compromisso inadiável por conta do ocorrido e, duma forma ou doutra, chegou ileso ao destino. Demais, a ré tentou minimizar de alguma forma o ocorrido, restituindo parcialmente o valor da reserva adquirida (fls. 61 e 121).

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da pouca intensidade do sofrimento causado à autora, tendo em conta as condições dos envolvidos, o valor da indenização é reduzido para R\$4.000,00 (quatro mil reais), que está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Mantém-se correção monetária de tal quantia a partir da publicação da sentença (exegese da súmula 362, STJ) e, quanto aos juros de mora, serão contados da citação por envolver responsabilidade contratual. **Aqui, a determinação.**

A sentença se ajusta nesse aspecto. A ré continua a responder pelos encargos de sucumbência (súmula 326, STJ). Não se aplica a norma do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059, STJ).

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso, com determinação.

Vicentini Barroso