



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030337-46.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelado PAULO OCTAVIO MELO VIEIRA MACRUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

DÉCIO RODRIGUES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 25660

APELAÇÃO Nº: 1030337-46.2023.8.26.0002

COMARCA: CAPITAL – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO

APELANTE: BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA

APELADO: PAULO OCTAVIO MELO VIEIRA MACRUZ

APELAÇÃO. Sentença de procedência em ação condenatória de danos morais por atraso em viagem de ônibus, reconhecida a solidariedade dos fornecedores. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação respondida e bem processada por meio da qual quer ver, a parte apelante, reformada a r. sentença de procedência em ação condenatória de danos morais por atraso em viagem de ônibus.

Pretende, a parte apelante, em apertada síntese, a reforma da r. sentença “in totum”, com contrarrazões pela manutenção da sentença.

É o relatório.

O apelo não comporta provimento.

Invoca-se o disposto no **art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte** que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.”

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido largamente utilizado por suas Câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros: **Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação**

99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).

O C. STJ tem prestigiado este entendimento quando predominantemente reconhece a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum (**REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgInt no AREsp n. 1.467.013/RS, Relator Min. Marco Aurélio Bellizze; AgInt no REsp n. 1.982.498/MA, Relator Min. Raul Araújo; AgInt no REsp n. 1.904.217/RS, Relator Min. Marco Buzzi; AgInt no AREsp n. 1.801.597/GO, Relator Min. Moura Ribeiro**).

Transcrevem-se, por oportuno, os seguintes fragmentos da r. sentença recorrida:

...PAULO OCTAVIO MELO VIEIRA
MACRUZ ajuizou a presente ação de indenização por danos

morais em face de BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA e EXPRESSO ADAMANTINA LTDA. Relata o autor que adquiriu junto a primeira requerida passagem de ônibus para a data de 02.04.23, com saída de 23h59min de Belo Horizonte e chegada em São Paulo às 09h00min do dia 03.04.23. A viagem, conforme consta na passagem, seria executada pela requerida EXPRESSO ADAMANTINA LTDA. Ocorre que o ônibus, que deveria ter deixado a rodoviária às 23h59min, somente partiu por volta das 3h35min. Durante este período de mais de 3 horas, o autor permaneceu na rodoviária sem assistência. O guichê da 2ª requerida naquele local somente funciona até as 22h00min e assim, naquele momento, não havia representante da empresa no local. Buscando informações com funcionários da limpeza, foi dito que os atrasos são reiterados e que muitas vezes o ônibus nem aparece. A primeira requerida enviou mensagem somente às 2h27min, informando sobre o atraso e solicitando que se aguardasse. Ao chegar, o ônibus estava sujo, com garrafas pet jogadas no chão, dando a impressão que o veículo havia acabado de finalizar uma viagem. O autor somente chegou ao destino por volta das 13h50min do dia 03.04.23, quando deveria ter chegado às 9h00min. Em decorrência, todas as reuniões que havia agendado tiveram que ser remarçadas. O fato acarretou-lhe danos morais. Pleiteia a condenação das empresas de forma solidária à indenização por

danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Juntou documentos (fls. 09/22).

Citada (fls.29), a requerida BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA apresentou contestação (fls. 32/53), alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir, uma vez que não foi buscada solução na esfera administrativa. No mérito, sustentou que o fato decorreu de culpa exclusiva de terceiro (Expresso Adamantina Ltda). Alegou a ausência dos requisitos da responsabilidade civil e de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, sustentou que o valor da indenização deve ser fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Pugnou pela extinção do processo sem julgamento do mérito ou pela improcedência da ação.

Juntou documentos (fls. 54/65).

Citada (fls.31), a requerida EXPRESSO ADAMANTINA LTDA apresentou contestação (fls.76/101), alegando que os fatos não ocorreram na forma descrita pelo autor. Relatou que o ônibus estava em trânsito, ocasião em que, de forma inesperada, apresentou problemas mecânicos, necessitando parar. Foi solicitado socorro, o que imediatamente foi atendido pela empresa. Após solucionado o problema, o

autor e os demais passageiros, chegaram com segurança ao destino. Destacou que o problema ocorrido tratou-se de situação inesperada e fora do campo de previsibilidade da empresa, sendo que esta não deu causa e nem contribuiu para que o veículo apresentasse problemas, tratando-se de caso fortuito/força maior. Sustentou a inexistência de danos indenizáveis. Requereu a improcedência da ação.

Houve réplica (fls.115/124).

Instadas à especificação de provas (fls.112), o autor e a ré Buser Brasil Tecnologia Ltda requereram o julgamento antecipado da lide (fls.123 e 125/128). A ré Expresso Adamantina Ltda não se manifestou.

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC, eis que a questão é unicamente de direito e os fatos se encontram demonstrados por meio de documentos.

Inicialmente, deve ser afastada a preliminar de ilegitimidade passiva deduzida pela requerida Buser Brasil Tecnologia do Brasil Ltda. Com efeito, embora a

pessoa jurídica atue como intermediária entre empresas de transporte e pessoas que desejam viajar, integra a cadeia de consumo e, desta atividade, obtém lucros. Assim, responde de forma solidária e objetiva com a requerida Expresso Adamantina Ltda pelos prejuízos ocasionados ao consumidor.

Deve-se reconhecer o interesse de agir da parte autora consubstanciado na intenção de buscar pela via judicial o que entende de direito, sob pena de ofensa à garantia constitucional do amplo acesso à Justiça previsto no artigo 5º, inciso XXV, da Constituição Federal. A prévia provocação administrativa não consubstancia condição para tutela dos interesses da parte em juízo, tendo em vista a autonomia entre as esferas administrativas e judiciais. Destaque-se, ainda, que a tese defensiva de mérito da ré é de regularidade da sua atuação, o que, por si só, revela pretensão resistida e necessidade da intervenção jurisdicional. Portanto, rejeito a preliminar.

No mérito, a ação deve ser julgada procedente.

Ressalte-se que deve ser aplicado ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por estarem caracterizadas as figuras do consumidor e do fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º do referido diploma legal. Ademais, ante a

hipossuficiência da parte autora e a verossimilhança de suas alegações, deve ser invertido o ônus da prova.

Diga-se que o Código de Defesa do Consumidor estabelece, como regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços, não havendo, assim, que se cogitar de culpa do fornecedor pelo ocorrido, bastando que se comprove a conduta, o dano e o nexo de causalidade.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, como regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços, não havendo, desta forma, que se cogitar de culpa do fornecedor pelo evento, bastando a demonstração da conduta, do dano e do nexo de causalidade.

Restou incontroverso nos autos que o autor adquiriu bilhetes junto à corré Buser, para transporte rodoviário terrestre operado pela ré Expresso Adamantina Ltda. Ademais, tal fato é corroborado pelos documentos de fls. 11/12.

Incontroverso, ainda, que o ônibus apresentou problemas mecânicos, resultando em atraso superior a três horas na chegada ao destino, o que caracteriza o cumprimento inadequado do serviço contratado. O alegado atraso encontra respaldo, ainda, nos documentos de fls. 13/17.

Destaque-se que os prestadores de serviços somente não responderão pelos prejuízos ocasionados se demonstrarem que houve culpa exclusiva do consumidor, de terceiros, ou resultante de caso fortuito ou força maior.

No caso, não restou demonstrado que o atraso teria ocorrido por motivo de força maior/caso fortuito, verificando-se, portanto, o chamado “fortuito interno”, inerente ao risco da atividade econômica exercida pela parte ré.

Nesse contexto, resta caracterizada a falha na prestação do serviço, de modo que as rés respondem de forma solidária e objetiva pelos danos resultantes do evento ocorrido.

Cabível a indenização por dano extrapatrimonial na espécie, ante o desgaste sofrido pelo autor. A parte requerida comprometeu-se a realizar o transporte às 23h59min. Contudo, em razão do atraso de horas, o autor permaneceu aguardando durante a madrugada, horário de maior risco (fls. 15/17), com informações recebidas da empresa apenas às 02h27min (fls. 13), o que evidencia a ocorrência de danos morais passíveis de indenização.

O arbitramento da indenização deve ser feito com razoabilidade e proporcionalidade. Não se pode fixar

uma indenização em valor excessivo, sob pena de causar prêmio e enriquecimento ilícito à vítima. Por outro lado, a indenização não pode ser meramente simbólica, a ponto de não gerar reparação suficiente ao ofendido e de não gerar punição ao ofensor.

Assim, fixa-se a indenização por dano moral no montante de R\$ 3.000,00. Referido valor deverá ser monetariamente atualizado da data desta sentença (Súmula nº 362, STJ) e acrescido dos juros legais da mora contados da citação (por envolver obrigação lícito contratual art. 405 do Código Civil).

Ante o exposto, julgo PROCEDENTE a ação para condenar os réus, solidariamente, a pagar indenização por danos morais à parte autora, no valor de R\$ 3.000,00, monetariamente atualizado da data desta sentença, e acrescido dos juros legais da mora contados da citação.

Em razão da sucumbência, as requeridas arcarão com o pagamento de honorários estabelecidos por equidade em R\$ 1.000,00...

E a r. sentença não comporta reparos.

Humberto Theodoro Júnior leciona

que: “No processo civil, onde quase sempre predomina o princípio dispositivo, que entrega a sorte da causa à diligência ou interesse da parte, assume especial relevância a questão pertinente ao ônus da prova. Esse ônus consiste na conduta processual exigida da parte para que a verdade dos fatos por ela arrolados seja admitida pelo juiz. Não há um dever de provar, nem à parte contrária assiste o direito de exigir a prova do adversário. Há um simples ônus, de modo que o litigante assume o risco de perder a causa se não provar os fatos alegados e do qual depende a existência do direito subjetivo que pretende resguardar através da tutela jurisdicional. Isto porque, segundo a máxima antiga, fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente”.
(Humberto Theodoro Júnior, Curso de Direito Processual Civil, p. 421, 18ª edição).

O Código de Processo Civil, atento ao princípio dispositivo, dividiu o ônus da prova entre os litigantes, estabelecendo que ao autor incumbe o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito e, ao réu, o de provar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Foi o que ocorreu. Nada trouxe, a parte apelante, aos autos, capaz de ilidir o quanto decidido em primeiro grau.

Desta forma, imperiosa a manutenção da r. sentença recorrida, ratificando-a nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Outrossim, a legitimidade passiva **ad causam** decorre da solidariedade entre todos os partícipes da cadeia de consumo.

Com efeito, de acordo com o posicionamento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

2. Em se tratando de relações consumeristas, o fato do produto ou do serviço (ou acidente de consumo) configura-se quando o defeito ultrapassar a esfera meramente econômica do consumidor, atingindo-lhe a incolumidade física ou moral, como é o caso dos autos, em que a autora, no período de lazer programado, fora – juntamente e com seus familiares (marido e filha de quatro meses) – submetida a desconforto e aborrecimentos desarrazoados, em virtude de alojamento em quarto insalubre em resort integrante da rede conveniada da

Bancorbrás.

*3. Nos termos do caput do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Cuida-se, portanto, de hipótese de responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, que **alcança todos os agentes econômicos que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo**, ressalvados os profissionais liberais, dos quais se exige a verificação da culpa.*

*4. Sob essa ótica e tendo em vista o disposto no parágrafo único do artigo 7º e no § 1º do artigo 25 do CDC, sobressai a **solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços, cabendo direito de regresso (na medida da participação na causação do evento lesivo) àquele que reparar os danos***

suportados pelo consumidor.

5. Nada obstante, é consabido que a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços pode ser elidida se demonstrada: (i) a ocorrência de força maior ou caso fortuito externo (artigo 393 do Código Civil); (ii) que, uma vez prestado o serviço, o defeito inexistia (inciso I do § 3º do artigo 14 do CDC); e (iii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II do § 3º do retrocitado dispositivo consumerista). (...)

8. O caso, portanto, não pode ser tratado como culpa exclusiva de terceiro, pois o hotel conveniado integra a cadeia de consumo referente ao serviço introduzido no mercado pela Bancorbrás. Em verdade, sobressai a indissociabilidade entre as obrigações de fazer assumidas pela Bancorbrás e o hotel credenciado. A oferta do título de clube de turismo com direito a diárias de hospedagem com padrão de qualidade vincula-se à atuação

do estabelecimento previamente admitido como parceiro pela Bancorbrás. Assim, a responsabilidade objetiva e solidária não pode ser afastada.

9. De outra parte, a hipótese em exame não se identifica com a tese esposada em precedentes desta Corte que afastam a responsabilidade solidária das agências de turismo pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação. Ao contrário, o presente caso assemelha-se aos julgados que reconhecem a solidariedade das agências que comercializam pacotes turísticos, respondendo, em tese, pelos defeitos ocorridos por atos dos parceiros contratados.

10. Recurso especial provido. (...)

O fato de terceiro, por sua vez, caracterizará excludente da responsabilidade civil do fornecedor apenas quando inevitável, imprevisível e

não guardar qualquer relação com a atividade empreendida pelo fornecedor, assemelhando-se à figura do fortuito externo (AgInt nos EREsp 1.087.717/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Segunda Seção, julgado em 13.09.2017, DJe 20.09.2017; AgRg no AREsp 571.060/MG, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21.09.2017, DJe 23.10.2017; AgRg no AREsp 621.486/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 05.02.2015, DJe 11.02.2015; e REsp 1.384.630/SP, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. p Acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 20.02.2014, DJe 12.06.2014).

Cumpre, outrossim, destacar que o terceiro — cujo ato poderá ensejar a exoneração da responsabilidade do fornecedor — é alguém completamente estranho à cadeia de consumo (...)

(REsp 1378284/PB, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 08/02/2018, DJe 07/03/2018, negritamos)

Em igual sentido: **REsp nº. 888.751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011; e AgRg no AREsp 461.448/RS, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 09/12/2014, DJe 16/12/2014.**

Tendo a agência integrado a cadeia de fornecimento e auferido lucro com a compra da passagem não usufruída, responde, sim, pelos danos decorrentes do cancelamento de voo.

Nesta toada, a responsabilização da agência deve decorrer da proteção ao consumidor, revelada mormente pelo art. 7º, parágrafo único, somado aos art. 14, 20, 21, 23 e 25, § 1º, todos do CDC. É que a responsabilização, neste caso, independe de haver culpa, como determina o *caput* do art. 14, CDC: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, (...)”* (grifo nosso).

Neste sentido, esta Colenda Câmara já

julgou:

“Prestação de serviços – Cruzeiro marítimo – Alteração do itinerário – Danos morais e materiais – cerceamento de defesa – Legitimidade passiva. 1. Não há cerceamento de defesa quando o julgamento da lide independe de dilação probatória. 2. A agência de turismo, ao intermediar a venda de pacotes de viagens em cruzeiros marítimos, responde objetivamente pelos danos ocorridos ao consumidor em razão da má prestação de serviços. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 3. Apesar do caráter consumerista da relação estabelecida entre a empresa de transporte marítimo e seus passageiros, o caso fortuito e a força maior podem ser considerados como causas excludentes de responsabilidade da prestadora de serviço.”

(Apelação **Cível**
1006942-09.2014.8.26.0562, Rel. Des.
Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito

Privado, j.: 03/08/2015)

No mesmo sentido: **Apelação Cível 0001321-41.2010.8.26.0157, Rel. Des. Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito Privado, j.: 05/11/2012; e Apelação Cível 1010122-27.2015.8.26.0003, Rel. Des. Virgílio de Oliveira Junior, 21ª Câmara de Direito Privado, j.: 27/06/2016.**

Não se desconhece a decisão citada pela apelante nas razões recursais, mas não se trata de precedente vinculante/qualificado, não sendo recurso repetitivo **stricto sensu**, daí porque, fundamentadamente, indicamos outros precedentes do próprio E. STJ.

Por fim, tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido em decorrência da interposição do recurso de apelação, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios fixados na r. sentença para cinco mil reais, com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso.

DÉCIO RODRIGUES

Relator