



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309767

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040128-79.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelada CAROLINA PAGIOLI LESSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APEL. Nº: 1040128-79.2023.8.26.0506

APTE.: BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

APDO.: CAROLINA PAGIOLI LESSA

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

JUIZ(A): HÉBER MENDES BATISTA

VOTO Nº: 7313

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. EMPRESA INTERMEDIADORA. APREENSÃO DO VEÍCULO NO TRECHO DE IDA. CANCELAMENTO DA PASSAGEM DE RETORNO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação indenizatória por danos materiais e morais devido a falha na prestação de serviço de transporte terrestre. A autora adquiriu passagens de ônibus por intermédio da ré, com interrupção da viagem por irregularidades no trecho de ida e cancelamento do trecho de retorno. Pedido de indenização por danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) a legitimidade passiva da ré, (ii) responsabilidade civil da empresa requerida pela falha no serviço de transporte rodoviário e (iii) o dever reparatório material e moral.

III. Razões de Decidir

A empresa requerida integra a cadeia de consumo, haja vista intermediar a venda de passagens, extraindo-se daí a sua legitimidade passiva para responder por eventuais falhas na prestação dos serviços e danos aos consumidores.

A responsabilidade da requerida é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC, não havendo excludentes de responsabilidade. A falha no serviço de transporte foi comprovada no trecho de ida, configurando dano moral.

O cancelamento do trecho de retorno foi realizado conforme os termos e condições da ré, com observância à comunicação prévia e o reembolso imediato dos valores, não configurando falha na prestação do serviço, afastando o dever de indenização material.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido em parte para afastar o dever indenizatório

material e reduzir o quantum indenizatório moral para R\$ 3.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços de transporte, com base no CDC, implica em indenização por falhas comprovadas. 2. O cumprimento dos termos contratuais afasta o dever de indenização material.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, 7º, parágrafo único, 18. Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 8º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1019415-20.2022.8.26.0506, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 15/12/2023. TJSP, Apelação Cível 1003411-61.2022.8.26.0358, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 04/08/2023. TJSP, Apelação Cível 1003411-61.2022.8.26.0358, Rel. Simões de Almeida, Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado, j. 04/08/2023. TJSP, Apelação Cível 1010651-45.2022.8.26.0506, Rel. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/06/2023. TJSP, Apelação Cível 1031390-93.2022.8.26.0100, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 14/08/2023. TJSP, Apelação Cível 1009296-53.2021.8.26.0047, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 02/08/2023. TJSP, Apelação Cível 1002970-16.2023.8.26.0077, Rel. Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 27/11/2023.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 99/107, que julgou procedente os pedidos da ação para condenar a ré *“ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 86,78, corrigidos desde o desembolso, com juros de mora contados da citação. Também CONDENO-A ao pagamento de reparação por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos doravante, mais juros de mora contados da citação. Em face da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios da patrona da autora, que arbitro em R\$ 2.000,00, o que faço com fundamento no Art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil.”*

Recurso da empresa requerida (fls. 118/144), no qual sustenta a sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a culpa exclusiva de terceiros, afastando a sua responsabilidade civil pela falha na prestação de serviços de transporte. Impugna a condenação indenizatória material e moral. Alega que a autora foi reembolsada no valor da passagem de retorno não utilizada. Subsidiariamente, pugna pela minoração do *quantum* indenizatório moral fixado.

Em resposta, a autora impugna as alegações da ré e defende a manutenção da sentença.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 118/146), com resposta (fls. 147/158).

Por primeiro, afasto a preliminar arguida pela apelante de ilegitimidade passiva.

É incontroverso nos autos que a compra de passagens de ônibus, pela autora, foram efetuadas no sítio eletrônico da empresa Buser Brasil Tecnologia LTDA., que passou a integrar a cadeia de consumo.

Com efeito, a requerida intermediou a venda das passagens, de onde se extrai a relação de consumo entre as partes. Ao intermediar o negócio, a ré atuou como parceira da empresa de ônibus prestadora dos serviços, sendo que, certamente, auferiu benefícios econômicos por sua atuação.

Assim, na hipótese de eventual falha da transportadora, é certa a responsabilidade civil da intermediadora. Isto, pois, estabelecida a parceria para o fornecimento do serviço, responde a apelante pelos defeitos da prestação do serviço, conforme consigna o artigo 14 do CDC, sendo solidária a responsabilidade pelos danos, uma vez que evidenciada a cadeia de consumo entre as fornecedoras

(artigos 7º, parágrafo único e 18 do código consumerista).

Nesse sentido, o precedente desta Câmara:

“APELAÇÃO – DANOS MORAIS – Passagens para viagem adquiridas por sítio eletrônico – Transporte terrestre - Ilegitimidade "ad causam" passiva – Descabimento – Requerida que integra a cadeia de consumo e responde pelos danos ocasionados ao consumidores que advieram da relação jurídica estabelecida e da falha da prestação do serviço verificada – Preliminar rejeitada - Atraso de viagem em mais de duas horas para partida e de sete horas na chegada – Caracterização do dano moral causado a parte autora – Valor da indenização mantido, pois estabelecido em patamar razoável – Sentença mantida – Recursos do autor e réu não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1019415-20.2022.8.26.0506; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023; Destaque nosso).

Destarte, a apelante é parte legítima para atuar no polo passivo.

Cuida-se de ação indenizatória em danos materiais e morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviço de transporte terrestre.

Segundo consta dos autos, a autora adquiriu passagens de ônibus por intermédio da apelante para o trecho Ribeirão Preto-São Paulo, em 17.03.2023, às 07h50, com retorno previsto para 22.03.2023 (fls. 20/21).

Todavia, narra que, após uma hora de viagem, o ônibus foi impedido de prosseguir a viagem após fiscalização realizada pela Agência de Transporte do Estado de São Paulo (ARTESP), que constatou irregularidades no transporte. Alega que, durante o procedimento, os passageiros foram obrigados a aguardar às margens da rodovia e que retornaram à rodoviária de Ribeirão Preto sem

informações suficientes acerca do prosseguimento da viagem. Sustenta que após insistência dos passageiros, a requerida promoveu a reacomodação e a viagem foi concluída às 20h44.

Ademais, alega que foi comunicada acerca do cancelamento do trecho de retorno, com cerca de 48 horas de antecedência, por alegada ausência do número mínimo de passageiros, de modo que foi obrigada a adquirir nova passagem, com a empresa Viação Cometa, no valor de R\$ 142,68, demasiadamente superior àquele desembolsado para a aquisição das passagens por intermédio da requerida.

Diante disso, na exordial, requereu a parte autora a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização em danos materiais e morais.

O pedido da ação foi julgado procedente pelo juízo de origem, razão pela qual insurge-se a requerida para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes.

Pois bem.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor por se tratar de prestação de serviços de transporte terrestre, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Não há controvérsia fática acerca da interrupção do trecho de ida e do atraso na chegada ao destino final, tampouco quanto ao cancelamento da passagem de retorno, diante da ausência de *quórum* para a realização da viagem.

Cinge-se a controvérsia acerca da responsabilidade civil da empresa requerida pela falha no serviço de transporte rodoviário e o dever reparatório material e moral.

No que tange ao trecho de ida, reconheço a responsabilidade da apelante. Explico.

Em suas alegações, limitou-se a empresa requerida a sustentar a culpa exclusiva da transportadora e a regularidade do ônibus contratado, fatos não devidamente demonstrados nos autos e que se inserem no risco da atividade da ré, não constituindo hipótese de fortuito externo ou culpa de terceiros.

Com efeito, responde a requerida solidariamente pelos vícios do transporte, sendo incontroversa a falha na prestação de serviços, considerando que o transporte foi interrompido e o fornecimento do serviço se deu de forma inadequada.

Nesta senda, os fatos alegados, em sede de contestação, constituem fortuito interno, intimamente relacionado à atividade e decorrente do risco do negócio desempenhado pela ré.

De tal sorte, a ré não forneceu serviço de modo adequado e eficiente, prestou serviço defeituoso e, por isso, objetivamente deve responder pelos danos dele decorrentes, nos termos do artigo 14 do C.D.C..

Da situação vivenciada pela autora no trecho de ida, adveio lesão moral indenizável.

O dano moral *“é resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros”* (Cf. REsp 669.914/DF, julgado em 25/03/2014).

No presente caso, identifica-se a caracterização de danos imateriais suportados pela autora em decorrência do fato aqui tratado, que supera o mero aborrecimento, oriundos da perda do tempo útil, da incerteza de como e quando ocorreria o prosseguimento da viagem e do atraso superior a quatro horas para a finalização do trajeto.

Neste sentido, o entendimento desta Corte Bandeirante:

“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Transporte rodoviário de pessoas – Condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 - Apelação interposta pela Ré - Recurso adesivo interposto pelo Autor. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade afastada – Exposição adequada das razões do pedido de reforma pela Ré. Contratação por meio de plataforma eletrônica da Ré – Legitimidade passiva – Integrante da cadeia de fornecimento do serviço - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Impossibilidade de prosseguimento da viagem nos termos contratados, diante da apreensão do ônibus após fiscalização de autoridades – Atraso na chegada do destino final, além de alocação em poltrona de categoria diversa da contratada e alteração do local de desembarque - Falha na prestação dos serviços caracterizada - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva. Danos morais – Reconhecimento - Valor fixado em consonância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e de acordo com o patamar utilizado por outras Câmaras deste e. Tribunal. Honorários advocatícios – Pretensão de fixação com base no valor da condenação – Impossibilidade – Aplicação do Art. 85, §8º, do CPC. Negado provimento aos recursos.” (TJSP; Apelação Cível 1003411-61.2022.8.26.0358; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirassol - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023; Destaque nosso);

“AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PESSOAS - PASSAGEM - AUTORA - AQUISIÇÃO NA PLATAFORMA

*ELETRÔNICA DA RÉ (BUSER) - INTERMEDIADORA DA CONTRATAÇÃO - INTEGRANTE DA CADEIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO - INTELIGÊNCIA DO ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, DA LEI 8.078/90 - LEGITIMIDADE PASSIVA - RECONHECIMENTO - PRECEDENTES ENVOLVENDO A APELANTE. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL - RIBEIRÃO PRETO / BELO HORIZONTE - MUDANÇA DO HORÁRIO ORIGINAL SEGUIDA DE DUAS COMUNICAÇÕES DE ATRASO - AUTORA - AGUARDADO POR ALGUMAS HORAS DURANTE A MADRUGADA EM POSTO DE GASOLINA INDICADO PARA O EMBARQUE - DESISTÊNCIA DA VIAGEM DIANTE DA AUSÊNCIA DE ÊXITO EM NOVAS COMUNICAÇÕES COM A RÉ. **DANO MORAL - RECONHECIMENTO - CONDUTA - OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE** - SENTENÇA - INDENIZAÇÃO - VALOR - ARBITRAMENTO - ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E da PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CP - DANOS MATERIAIS - AUTORA - REEMBOLSO DAS PASSAGENS - DIREITO - RESTABELECIMENTO DO ESTADO PATRIMONIAL ANTECEDENTE. APELO DA RÉ E RECURSO ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1010651-45.2022.8.26.0506; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2023; Data de Registro: 27/06/2023).*

Na fixação do *quantum* indenizatório imaterial, deve se atentar o juízo ao princípio da proporcionalidade, de modo a arbitrar quantia razoável a lenir o sofrimento experimentado pelo lesado, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito, ademais atendendo ao fim de impelir o lesador a não mais promover tais condutas desviantes.

A propósito, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. [...] Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio,

seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.” (in Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98).

Assim, atento às circunstâncias do fato, à condição financeira das partes, à gravidade objetiva do dano e à extensão do seu efeito lesivo, o desgaste psicológico sofrido pela situação vivida, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa da autora, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser reduzido para R\$ 3.000,00 (três mil reais).

No tom:

*“Ação de indenização por danos morais – **Transporte terrestre intermunicipal de passageiros** – Aquisição de bilhetes rodoviários, através da plataforma eletrônica da ré, para trajeto rodoviário de São Paulo a Ubatuba - Ônibus não compareceu ao local de embarque, disponibilizando a ré taxis para o transporte da autora e demais passageiros ao local de destino (Ubatuba) após 6 horas ao contratado, com chegada da autora em Ubatuba com considerável atraso – Sentença de parcial procedência condenando a ré por danos morais, no valor de R\$5.000,00 – Recurso exclusivo da ré - Legitimidade passiva da ré, intermediadora da venda da passagem à autora, para a ação indenizatória - Cadeia de fornecedores evidenciada – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva da transportadora ré – Violação dos artigos 734 e 737 do CC e Lei nº 11.795/2009 - Inocorrência de caso fortuito ou força maior a excluir a responsabilidade civil da ré – Falta de adequada assistência material à autora – Danos morais caracterizados – *Damnun in re ipsa* - Precedentes – Recurso negado. Danos morais – Verba indenizatória fixada na sentença apelada em*

R\$5.000,00 - Redução - Possibilidade - Valor da indenização por danos morais reduzida para R\$3.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão dos danos (art. 944 do CC) – Recurso provido. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1031390-93.2022.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023; Grifo nosso);

“APELAÇÃO - TRANSPORTE RODOVIÁRIO - Recurso da ré - Arguição de ilegitimidade passiva e pretensão de reforma da r.sentença que julgou procedente a demanda - Descabimento - Hipótese em que a ré é parte legítima para figurar no polo passivo da relação processual, tendo participado da cadeia de consumo na venda de passagens rodoviárias por plataforma – Defeito na prestação de serviço de transporte – Responsabilidade objetiva do transportador – Atraso que ocasionou a perda de voo e perda de uma diária do pacote de viagens adquirido – Dano material e dano moral configurados – Indenização fixada em R\$3.000,00 para cada autor que se mostra adequada e não comporta redução - Sentença de procedência da demanda mantida – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009296-53.2021.8.26.0047; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2023; Data de Registro: 02/08/2023; Destaque nosso).

Em relação ao cancelamento do trecho de retorno, todavia, não verifico falha na prestação dos serviços da empresa requerida.

O cancelamento da passagem por ausência do número mínimo de passageiros tem previsão nos termos e condições da ré disponibilizados ao público em geral, conforme se verifica:

“3. USO DOS SERVIÇOS - FRETAMENTO.

3.5 Quando não for possível atingir a quantidade mínima de pessoas no grupo de Viagem, a Viagem não ocorrerá. Neste caso, a Buser deverá comunicar o Usuário em até 48 (quarenta e oito) horas antes da Viagem e o valor bloqueado a título de reserva de vaga no grupo será devolvido ao Usuário.

5. DOS VALORES E REPASSE

5.8 A participação em um Grupo de viagem e o pagamento do valor estimado de rateio ao entrar em um grupo não constitui contrato ou garantia de prestação de serviços de transporte, haja vista que, não havendo disponibilidade do Parceiro ou não sendo confirmado um número mínimo de Usuários, a viagem daquele grupo não será realizada, cuja notificação de cancelamento será enviada até 48 (quarenta e oito) horas antes da Viagem.” (fls. 59; destaque original)

Ademais, é incontroverso nos autos que a autora foi comunicada em 19.03.2023 sobre o cancelamento da viagem a ser realizada em 22.03.2023, observando o mínimo de antecedência de 48 horas, bem como foi realizada a imediata restituição do valor despendido (fls. 22/23), fato não impugnado pela autora.

Nesta senda, tendo a empresa requerida cumprido o contrato de prestação de serviços, não há que se falar em ato ilícito apto a ensejar o dever indenizatório material.

É este, aliás, o entendimento deste E. TJSP:

“APELAÇÃO CÍVEL – Responsabilidade civil – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – 1. Pretensão de ressarcimento de danos materiais e morais decorrentes de

cancelamentos de passagens de ônibus por ausência de quórum mínimo – Empresa ré que ostenta a qualidade de startup, exercendo atividade de intermediação tecnológica para aquisição de passagens de ônibus. Termos e condições disponibilizados publicamente pela ré que asseguram direito de cancelamento da viagem quando não for possível atingir a quantidade mínima necessária, desde que comunicado o usuário com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, com imediata restituição do valor da passagem – Falha na prestação dos serviços da ré não evidenciada. Comprovação nos autos de que o cancelamento das passagens foi devidamente processado de acordo com os termos e condições da plataforma – Danos material e moral não caracterizados – Sentença mantida inclusive por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002970-16.2023.8.26.0077; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 27/11/2023; Grifo nosso).

Destarte, respeitado o entendimento propalado pelo magistrado de origem, a sentença merece ser parcialmente reformada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento em parte ao recurso** para afastar o dever indenizatório material e reduzir o *quantum* indenizatório moral para R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Diante da sucumbência recíproca, caberá à autora e ré o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária, fixados em 10% do valor atualizado da causa¹, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

¹ A verba honorária observa a ordem preferencial fixada no artigo 85, §2º, do CPC, haja vista que o valor condenatório se mostra insuficiente para remunerar os patronos pelo labor exercido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator