



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091441-02.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelado MARCOS AUGUSTO MARTINS GUIMARÃES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processos nº 1091441-02.2024.8.26.0100

Comarca: 14ª Vara Cível – Foro Central – São Paulo

Apelante: Buser Brasil Tecnologia Ltda.

Apelado: Marcos Augusto Martins Guimarães

Voto nº 34.464

Apelação Cível. Transporte rodoviário nacional de passageiros. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência – Insurgência exclusiva da ré – Transporte rodoviário – Ré faz parte da cadeia de fornecimento de serviços ao consumidor e deve zelar pela sua adequada prestação. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada – Problemas mecânicos no ônibus de viagem – Atraso de mais de 4 horas - Defeito que poderia ser evitado com a devida manutenção do veículo – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva – Danos morais configurados. Autor que sofreu danos psicológicos, tais como medo, ansiedade e impotência com a espera em local ermo, ausente qualquer assistência material – Não se trata de mero dissabor, mas de fato excepcional que foge ao cotidiano e à razoabilidade – "Quantum" que impõe ser reduzido para R\$3.000,00 (três mil reais), para atender os princípios de proporcionalidade e razoabilidade – Recurso provido em parte.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a

reforma da respeitável sentença de fls. 94/95 dos autos, que, em ação de indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, corrigido monetariamente desde a data da sentença, com juros legais de 1% ao mês, contados a partir da citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixou, por equidade, em R\$ 1.000,00.

A ré, não conformada com a decisão, apela (fls. 101/118).

Alega que restou demonstrada sua ilegitimidade passiva para responder à ação, vez que não oferece serviços de transporte, e sim, serviços de intermediação entre o passageiro e a empresa de transporte, a exemplo do que ocorre com o aplicativo UBER.

Assim, não haveria responsabilidade sua na ocorrência dos fatos, assim como não estariam presentes os requisitos ensejadores da indenização por dano moral.

No mais, diz, trata-se de fato de terceiro e, ainda que se entenda a existência de responsabilidade da plataforma de intermediação, a jurisprudência pátria já teria reconhecido que falhas mecânicas em contrato de transporte de pessoas configurariam caso fortuito, e não falha na prestação do serviço.

Defende, assim, a ausência de obrigação de indenizar o autor por danos morais, e, subsidiariamente,

defende a redução do montante fixado a título de indenização.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, o autor postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 124/130).

O recurso foi recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Relata a inicial que o autor ajuizou ação com pedido de indenização por danos morais contra a ré BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., alegando que adquiriu passagem junto à ré para dirigir-se de Campos do Goytacazes a Vitória, em 13 de abril de 2024, às 2:20h.

Ocorre, no entanto, que o embarque demorou mais de 04 horas, permanecendo o autor em local sem infraestrutura e sem qualquer prestação de auxílio pela ré, que teria se defendido alegando fato de terceiro, e que teria ressarcido o autor ao lhe conceder um cupom de desconto de 30% em novas aquisições de passagens na plataforma.

A r. sentença atacada julgou o feito procedente, condenando a ré a indenizar o autor por danos morais em valor equivalente a R\$5.000,00 pela falha no serviço.

Pois bem.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade

passiva, porquanto a ré faz parte da cadeia de fornecimento de serviços ao consumidor, de modo que deve zelar por sua adequada prestação.

Tais circunstâncias fazem parte do risco da atividade explorada pela ré.

Em caso análogo, em que figura como ré a mesma empresa apelante destes autos, foi reconhecida a sua legitimidade para figurar no polo passivo:

“Responsabilidade Civil. Viagem de ônibus. Fretamento coletivo. Compra por aplicativo. Atraso de mais de 4h. Viagem realizada em táxis enviados pela ré. Legitimidade da ré para figurar no polo passivo. Ré participa da cadeia de fornecimento do serviço em questão. Dano moral configurado. Valor da indenização por dano moral mantida. Recursos desprovidos.” (Apelação Cível 1027279-66.2022.8.26.0100; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2023; Data de Registro: 24/02/2023).

Com efeito, a responsabilidade da empresa prestadora de serviços de transporte ou empresa que participa da mesma cadeia de serviços é objetiva; decorre do tipo de contrato, com obrigação de resultado, ou seja, de transportar incólume o passageiro ou a mercadoria ou bagagem, na forma e no tempo convencionados.

No caso em tela, a ré prestou serviço defeituoso, pois restou incontroverso que o ônibus em que

viajava o autor apresentou problemas mecânicos, o que culminou em um atraso no embarque por mais de 4 horas, não se tratando de caso fortuito pois o defeito poderia ser evitado com a devida manutenção do veículo, devendo a ré responder pelos danos daí advindos, que ao fato se soma, ausência de qualquer assistência material ou de alternativa ao passageiro para seguir viagem, como segue relato abaixo.

Quanto ao pedido indenizatório moral, não resta dúvida acerca de seu acolhimento.

Isso porque houve inequívoca falha na prestação de serviços, capaz de gerar danos que superam mero dissabor.

O autor permaneceu por horas em local ermo e perigoso, sem qualquer auxílio por parte da ré, de forma que não se pode negar que ele tenha sofrido danos psicológicos, tais como medo, ansiedade e impotência, até embarcar em sua viagem com quatro horas de atraso.

Não se trata assim de mero dissabor, mas de fato excepcional que foge ao cotidiano e à razoabilidade.

Nesse sentido, já julgou este E. Tribunal:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte rodoviário interestadual de passageiros. Sentença de parcial procedência, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00. Irresignação da parte requerida. Descabimento. Veículo que precisou ter seu pneu trocado durante o percurso, fazendo com que os passageiros aguardassem por seis horas em

local ermo, sem qualquer assistência, que tampouco foi fornecida quando chegaram ao município de Paraíba do Sul RJ. Atraso de mais de dez horas na chegada ao destino que impossibilitou a utilização de transporte público no município de São Paulo. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano moral 'in re ipsa' que restou igualmente caracterizado. Montante indenizatório arbitrado a esse título que atende aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença mantida. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido.” (Apelação Cível 1000082-44.2018.8.26.0176; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 08/10/2020; Data de Registro: 15/10/2020).

E no tocante ao *quantum debeatur*, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo psíquico gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano, grau de culpa do ofensor e qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Não se pode descuidar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o

patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório), e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“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 e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, consideradas as particularidades do caso concreto, firmo convicção de que o *quantum* indenizatório deve ser reduzido para R\$ 3.000,00, quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, com correção monetária do acórdão e juros de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mora da citação

À vista destas considerações, reforma-se a
r. sentença em parte nos fundamentos acima.

Ante o exposto, por meu voto, dá-se
parcial provimento ao recurso, mantidos os honorários fixados na
r. sentença.

Hélio Nogueira

Relator