



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036374-86.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que são apelantes S3 LOCACAO DE VEICULOS LTDA - CLEITON BUS ME e STYLE BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, é apelada LIDIA FERREIRA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento à apelação da ré “Style Bus” e parcial provimento à da ré “S3 Locação”. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelações nº: 1036374-86.2022.8.26.0564

Comarca: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 8ª Vara Cível

Apelantes: S3 LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA. – CLEITON BUS ME
(por curador especial) e STYLE BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E
TURISMO LTDA.

Apelada: LIDIA FERREIRA GOMES

MM. Juíza de primeiro grau: Ana Raquel Victorino de França Soares

Voto nº 50.000

Apelações – Prestação de serviços - Transporte de passageiros – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação da corré “Style Bus” procedente, parcialmente procedente a da ré “S3 Locação”. 1. Preliminares de ilegitimidade passiva bem rejeitadas com base na teoria da asserção. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil das rés representando o cerne do litígio e, pois, típico tema de mérito. 2. Hipótese em que a autora contratou o serviço da ré S3 Locação de Veículos, empresa de transporte, por meio da plataforma Buser, que figura como intermediadora entre passageiros e empresas parceiras. Ré que, apesar de não ter realizado a viagem, por suposta necessidade de substituição do respectivo veículo, integrou a cadeia de consumo. Corresponsabilidade desses personagens, nos termos dos arts. 7º, 14 e 25, §1º, do CDC. 3. Ausência de responsabilidade da corré “Style Bus” pelo ocorrido. Inexistência de prova nos autos de que tenha a aludida empresa, de maneira direta ou indireta, participado do contrato de transporte ou dos serviços prestados em favor da autora. 4. Alteração do ônibus que realizaria a viagem por outro de categoria inferior e sem cinto de segurança apto para

uso. Além disso, houve atraso de mais de cinco horas na chegada ao destino final. Dano moral bem reconhecido. Indenização arbitrada em primeiro grau (R\$ 8.000,00), porém, comportando redução para a importância de R\$ 3.500,00. 5. Sentença parcialmente reformada, para julgar improcedentes os pedidos em face da corré “Style Bus” e para reduzir a indenização por dano moral. Invertida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência no que diz respeito à relação travada entre a autora e a corré “Style Bus”.

Deram provimento à apelação da ré “Style Bus” e parcial provimento à da ré “S3 Locação”.

1. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por LIDIA FERREIRA GOMES em face de S3 LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA. – CLEITON BUS ME e STYLE BUS AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

Diz a autora, em síntese, que adquiriu passagem de ônibus da empresa corré Cleiton Bus, por intermédio da plataforma Buser, com acomodação semileito, partindo de Ipatinga/MG às 20h20, no dia 20.1.22, com destino a São Paulo, e previsão de chegada às 11h20 do dia seguinte. Alega que houve atraso de mais de três horas na partida, chegando a autora ao destino final às 16h30 do

dia seguinte, mais de cinco horas após o horário inicialmente previsto. Enquanto aguardava o embarque, a autora recebeu mensagem no aplicativo da Buser informando que seria reembolsada em até R\$ 20,00 “para gastos com lanche”, o que não ocorreu. Ainda, foi informada de que haviam ocorrido problemas com o ônibus contratado e seria fornecido outro no lugar. Entretanto, o ônibus que realizou a viagem não pertencia à frota da empresa contratada. Além disso, era de categoria inferior, não tinha cinto de segurança, ar-condicionado, a forração dos assentos estava rasgada, não havia apoio para os pés, o bagageiro acima dos bancos estava amarrado com fios caindo por cima dos passageiros, o banheiro estava com a porta quebrada e sem papel higiênico. Daí a demanda, objetivando a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais, na importância de R\$ 211,82, e de R\$ 12.120,00 (10 salários-mínimos), à guisa de indenização por danos morais.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 211,82, e de R\$

8.000,00, a título de indenização por danos morais. Responsabilizou as rés, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em R\$ 1.500,00 (fls. 287/291).

Apela a ré Style Bus e o curador nomeado em favor da corré.

Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, diz a ré S3 Locação, por intermédio do curador especial, em síntese, que: (a) é parte ilegítima para figurar no polo passiva da demanda; (b) a autora não comprovou a existência de efetiva relação obrigacional entre as partes; (c) os supostos e não comprovados defeitos no ônibus que conduziu a apelada não podem gerar tamanha responsabilização, pois representaria enriquecimento sem causa (fls. 295/301).

De seu turno, alega a corré Style Bus, que: (a)

é parte ilegítima para figurar no polo passivo; (b) a teoria da asserção não pode ignorar a ausência de elemento de prova que vincule a apelante aos fatos narrados; (c) a reclamação da apelada refere-se às condições do veículo utilizado na viagem que, conforme narrado, pertence à empresa “Transpolar”; (d) a apelada adquiriu a passagem por meio da plataforma Buser, que seria realizada pela empresa S3 Locações; no entanto, devido a problemas na frota, foi realizada por ônibus da empresa Transpolar; (e) trata-se de empresas distintas, sem nenhum vínculo jurídico ou comercial; (f) a simples apresentação de uma fotografia do comprovante de passageiro, desacompanhada de outro elemento probatório, não é suficiente para configurar a prestação de serviços por parte da apelante; (g) inexistem elementos capazes de fundamentar a responsabilidade da apelante ou dever de indenizar à apelada; (h) não estão caracterizados os alegados danos morais; e (i) subsidiariamente, requer a redução da quantia indenizatória arbitrada em primeiro grau (fls. 309/326).

2. Recursos tempestivos (fls. 294/295 e 309),
preparado o da corrê Style (fls. 327/328), e respondidos (fls. 333/334).

Não há preparo do recurso interposto pelo curador especial.

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

3. Não merece acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelas apelantes, à luz da teoria da asserção.

Ora, pelo que está dito na petição inicial, ambas as rés, ora apelantes, participaram da cadeia de consumo referente aos serviços de transporte prestados em favor da apelada.

Se assim é, ao menos em tese, as apelantes devem figurar no polo passivo da relação processual.

A circunstância de terem elas ou não

responsabilidade civil na situação dos autos representa o cerne do litígio e, pois, típica questão de mérito.

Mérito.

4. A apelada adquiriu passagens de ida e volta, de Ipatinga/MG a São Paulo/SP, por meio do sítio eletrônico da Buser, na modalidade semileito, no valor de R\$ 211,82. Os serviços de transporte terrestre seriam prestados pela empresa “Cleitonbus”, conforme comprovantes de fls. 16/18.

Entretanto, devido a supostos “problemas” com o ônibus que realizaria a viagem, foi disponibilizado outro veículo, pertencente a frota da empresa “Transpolar” (v. fl. 39).

E, de fato, não há nada nos autos que evidencie a participação da empresa apelante “Style Bus” no contrato de transporte em questão.

O simples “comprovante de passageiro” trazido com a petição inicial (v. fl. 19) não aponta a data da viagem, nem sequer o trajeto realizado.

É incontroverso que o ônibus que prestou os serviços de transporte, em substituição ao da “Cleitonbus”, pertence à empresa “Transpolar”.

Assim é que o aludido comprovante de fl. 19 não serve para comprovar a eventual participação da apelante “Style Bus” no contrato de transporte em questão.

Portanto, merece parcial reforma a r. sentença, para julgar improcedentes os pedidos em face da apelante “Style Bus”.

5. No que concerne à apelante S3 Locação, ainda a se admitir que ela não tenha relação direta com a causa dos transtornos ocorridos em razão da qualidade do veículo que realizou o transporte e do atraso na chegada ao destino final, patente é, mesmo

assim, a respectiva responsabilidade pelos fatos descritos na petição inicial.

No caso, há típica relação de consumo, à luz do que dispõem os arts. 2º e 3º do CDC.

Observe-se que a apelante S3 Locação foi a empresa inicialmente contratada para prestar os serviços de transporte (fls. 16/18) e que não prestou os serviços em função, supostamente, da necessidade de substituição do respectivo veículo (v. fl. 20).

A partir da teoria da responsabilidade pelo risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC, é inequívoca a obrigação da apelante de reparar os danos provenientes dos riscos inerentes ao negócio, pouco importando terem os serviços sido prestados por outro fornecedor.

Isso é ainda mais certo à luz do disposto nos arts. 7º, 14 e 25, §1º, do CDC, uma vez que integram os fornecedores

envolvidos nesse processo a mesma cadeia de consumo.

Em abono dessa conclusão, vejam-se, entre inúmeros outros, os precedentes assim ementados:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Chegada ao destino com atraso de seis horas. Problemas mecânicos no ônibus. Oferecimento de transporte diverso daquele contratado. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Não ocorrência. Relação de consumo. Responsabilidade solidária de todos aqueles que participaram da cadeia de consumo. Corrê que participou como intermediadora do negócio entabulado entre as partes e deve responder pelos danos reclamados na pretensão posta em juízo. Recurso da autora. DANOS MORAIS. Ocorrência. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor, em atenção às circunstâncias do caso. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP,

Ap. 1052602-05.2024.8.26.0100, Rel. Des. JAIRO
BRAZIL, 19ª Câm. de Dir. Priv., j. 17.1.25 –
g.n.).

“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.” (Ap. n.
1010651-45.2022.8.26.0506; 23ª Câm. de Dir.
Priv.; Rel. TAVARES DE ALMEIDA; j. 27.6.23)

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRELIMINAR –
ILEGITIMIDADE PASSIVA – I- Sentença de
procedência – Apelo da ré Buser – II- Ré
Buser que é uma plataforma de fretamento,
onde um grupo de pessoas se une dividindo o
valor do fretamento de uma viagem, sendo
que a ré Buser é quem freta os ônibus com
alguma empresa de transporte para realizar os

trajetos desejados – Autora que adquiriu a passagem diretamente da ré Buser – Legitimidade passiva reconhecida – Preliminar afastada." "TRANSPORTE RODOVIÁRIO – IMPEDIMENTO DE EMBARQUE – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – DANOS MORAIS – I- Ré Buser que intermediou a compra e venda das passagens rodoviárias de ônibus de propriedade da ré Grecco – Embora o impedimento de embarque não tenha sido efetuado pela ré Buser, evidente sua responsabilidade solidária pelos danos causados à autora, eis que atuou como fornecedora em cadeia dos serviços contratados, conforme arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º, e 34, todos do CDC – II- Autora que adquiriu passagem de transporte rodoviário junto às rés, para acompanhar sua filha na viagem com seu neto, que é portador de transtorno do espectro autista – Motorista que, quando do embarque, informou que apenas o nome da autora constava da lista de passageiros, dela não constando os nomes de sua filha e neto – Filha e neto da autora

impedidos de embarcar, o que obrigou a autora a também sair do ônibus, pois estava acompanhado sua filha na viagem para auxiliar com seu neto – Alegação das rés de que a autora tentou embarcar em ônibus diverso daquele constante de sua passagem que não restou demonstrada – Não comprovada, ainda, a alegação das rés de que o valor da passagem foi integralmente ressarcido à autora – Autora que não poderia viajar em ônibus diverso de seus familiares, posto que sua filha necessitava de auxílio com seu neto, portador de transtorno do espectro autista – Rés que não reacomodaram a autora e seus familiares em outro ônibus, nem mesmo lhes prestaram qualquer auxílio material – Autora e familiares que tiveram que adquirir passagens para realização do transporte rodoviário junto a outra companhia, apenas conseguindo embarcar 35 horas após o inicialmente programado – Falha na prestação de serviços – Danos morais caracterizados – Indenização devida, devendo ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento

sem causa do lesado – Indenização reduzida para R\$4.000,00, face às circunstâncias do caso – III- Sentença parcialmente reformada – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 20% sobre o valor da condenação - Apelo parcialmente provido." (Ap. n. 1019177-13.2022.8.26.0405; 24ª Câm. de Dir. Priv.; Rel. SALLES VIEIRA; j. 22.6.23)

6. E é patente a má qualidade dos serviços prestados em favor da apelada e os danos por ela experimentados em função disso.

Diz a apelada que houve atraso de mais de três horas no embarque e, quando o ônibus chegou, não era o contratado, tendo sido fornecido outro veículo, pertencente à empresa diversa e de categoria inferior ao semileito.

As fotografias apresentadas atribuem foros plenos de credibilidade a tais alegações, pois evidenciam que o veículo

utilizado no transporte nem sequer possuía cinto de segurança apto para uso (v. fl. 34).

Além da falta de segurança, a apelada também se queixa do atraso de mais de cinco horas na chegada ao destino final.

Ora, não é necessário grande esforço para aquilatar o sofrimento experimentado pela apelada, que teve que viajar por dezesseis horas, em poltrona comum, e sem que pudesse utilizar o cinto de segurança.

Em face desse contexto, incensurável se mostra a r. sentença ao ter reconhecido o inadimplemento contratual.

Por conta desse inadimplemento e como acima assinalado, decorre a responsabilidade da apelante S3 Locação pelos danos materiais e morais experimentados pela apelada, já que foi imposto à última sofrimento íntimo digno de proteção jurídica, porque

de medida superior à que decorre dos inevitáveis aborrecimentos do cotidiano.

7. Quanto à mensuração do dano moral, a fixação deve ser feita atendendo seu duplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, principalmente da autora do ilícito, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Sopesados todos esses fatores e tendo em conta o critério adotado pela Turma Julgadora em hipóteses análogas, tenho que a indenização arbitrada em primeiro grau, no montante de R\$ 8.000,00, mostra-se exagerada, comportando redução para R\$ 3.500,00.

Tal importância experimentará correção

monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

8. Observo, por último, que não houve impugnação específica a respeito da indenização por dano material pela apelante S3 Locação, razão pela qual a sentença será mantida neste tópico.

9. Provido o recurso da apelante “Style Bus”, arcará a apelada com metade das despesas processuais, arbitrada a honorária em benefício do advogado da apelante em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Tais verbas, porém, só poderão ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do mesmo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estatuto.

Parcialmente provido o recurso da apelante S3
Locação, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema
1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).

Nesses termos, meu voto **dá provimento** à
apelação da “Style Bus” e **dá parcial provimento** à da “S3 Locação”.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator