



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399920

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005357-52.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelado EVALDO DE OLIVEIRA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso e rejeitaram a preliminar. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.360

APELAÇÃO Nº 1005357-52.2024.8.26.0664 – VOTUPORANGA

APELANTE: BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

APELADO: EVALDO DE OLIVEIRA COSTA

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS. Sentença que julgou procedente a ação, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso da ré. ADMISSIBILIDADE: Comprovação de que a ré comercializou os bilhetes, caracterizando relação de consumo e responsabilidade objetiva. No entanto, os inadimplementos contratuais, sem circunstâncias excepcionais, não configuram danos morais. Sentença reformada para julgar improcedente a ação.

PRELIMINAR REJEITADA E RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Buser Brasil Tecnologia LTDA. contra a sentença de fls. 142/151, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais movida por Evaldo de Oliveira Costa, condenando a ora apelante ao pagamento de R\$ 7.000,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, a ré apela, sustentando que é mera intermediadora tecnológica, não possuindo frota de ônibus ou qualquer responsabilidade direta pelo contrato de transporte que teria sido formalizado entre o autor e a empresa de fretamento. Defende em preliminar, sua ilegitimidade passiva. No mérito, alega ausência de

qualquer ato ilícito, inexistência de nexo causal entre a conduta da “Buser” e o atraso apontado pelo autor, bem como a inexistência de qualquer dano moral indenizável. Requer, subsidiariamente, a redução do quantum, caso mantida a condenação (fls. 154/172).

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 178/186.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Busca a recorrente, preliminarmente, sua exclusão da lide, ao argumento de que se limita a viabilizar, via plataforma virtual, a aproximação entre usuários e as empresas prestadoras de serviço de transporte, não possuindo frota, tampouco controle sobre a operação dos fretamentos.

Contudo, não prospera a preliminar.

Em se tratando de relação de consumo, há solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento (arts. 7º, parágrafo único; 14; e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor). A “Buser”, embora não seja a proprietária dos veículos, participa diretamente da cadeia ao oferecer e comercializar as passagens em seu aplicativo/plataforma, influenciando a contratação do transporte e assumindo parte do risco do empreendimento (teoria do risco da atividade).

Assim, não há que se falar em ilegitimidade da plataforma ou do provedor de tecnologia para figurar no polo passivo, devendo responder objetivamente, na forma do art. 14 do

CDC, por falhas na prestação de serviços que se relacionem com a atividade econômica que explora.

Logo, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva.

Pois bem.

Trata-se de ação indenizatória em que o autor, acompanhado de seu filho menor, adquiriu passagens rodoviárias na plataforma da ré “Buser”, visando deslocar-se de Votuporanga/SP para São Paulo/SP em 30/12/2024. Sustenta que o ônibus designado pela empresa parceira (Primar Turismo) quebrou, ocasionando atraso de aproximadamente 7 horas, sem que se oferecesse suporte adequado (local para descanso, alimentação ou informação clara sobre previsões de embarque). Relata ter aguardado em posto de combustível, sob desconforto físico e mental, sustentando que a demora lhe teria gerado dano moral.

No que tange à responsabilidade, é fato que o ônibus contratado, efetivamente, sofreu pane mecânica e que a viagem se deu com atraso expressivo, gerando desconforto (fl. 90). Consoante o art. 14 do CDC, o fornecedor responde objetivamente pelos vícios ou defeitos do serviço prestado. A Buser, embora alegue não possuir frota, participa da cadeia e não se exime de responsabilidade perante o consumidor.

Entretanto, nota-se que a falha no serviço (o atraso prolongado) não configurou, por si só, dano moral passível de reparação, na hipótese concreta.

Isso porque distingue-se o mero aborrecimento, inerente aos riscos do dia a dia, da violação significativa

a direitos de personalidade. Para que haja indenização a título de dano moral, é indispensável demonstrar ofensa relevante à esfera psíquica ou moral do ofendido (art. 186 do CC). Não basta, pois, a ocorrência de atraso ou descumprimento contratual, salvo se verificada alguma circunstância excepcional que exorbite a normalidade ou afete direitos fundamentais.

In casu, embora a espera tenha sido indubitavelmente desagradável, não ficou demonstrada ofensa profunda a qualquer atributo da personalidade, tampouco dano grave ao autor e seu filho. É certo que perderam algumas horas em ambiente pouco confortável, mas não houve comprovação de perda de compromissos inadiáveis, de abalo à integridade física, de exposição a risco extremo ou de qualquer outro dado que revele impacto considerável na dignidade. Ao final, a viagem foi concluída e, em que pese o contratempo, não se verificou prova de que o apelado tenha ficado impossibilitado de cumprir algo essencial ou sofrido danos irreversíveis.

Nesse sentido:

Apelações. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte rodoviário. Preliminar de ilegitimidade rejeitada. Atraso do ônibus. Ré que providenciou outro meio de transporte. Ausência de comprovação de consequências graves. Mero dissabor. Danos morais não configurados. Precedente do STJ. Danos materiais. Restituição do valor da passagem. Cabimento. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré parcialmente provido e prejudicado o apelo da autora. (TJSP; Apelação Cível

1046696-48.2022.8.26.0506; Relator (a):
Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª
Câmara de Direito Privado; Foro de
Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 17/05/2023; Data de
Registro: 17/05/2023)

Nesse sentido, à mingua de prova cabal de constrangimento excepcional, não há fundamento para impor indenização extrapatrimonial. A situação, embora incômoda e reprovável como falha de planejamento e atendimento, não extrapola a esfera do dissabor cotidiano das relações contratuais de transporte.

Dessa forma, não se reconhece a ocorrência de fato ensejador de dano moral, afastando-se a condenação da ré ao pagamento de indenização.

Em razão da inversão do julgamento, caberá aos autores o pagamento das verbas de sucumbência.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente a ação. Em razão da sucumbência, deverá o autor arcar com o pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR