



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406815

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018160-65.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., é apelado MURILLO PEREIRA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL. PASSAGEIRO QUE FICOU ESPERANDO POR QUASE TRÊS HORAS A CHEGADA DE ÔNIBUS QUE, AO FINAL, NÃO APARECEU NO PONTO DE EMBARQUE. NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE OUTRA PASSAGEM JUNTO A EMPRESA DIVERSA. ATRASO DE PRATICAMENTE VINTE E QUATRO HORAS ATÉ A CHEGADA AO DESTINO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA EMPRESA RÉ. SEM RAZÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais proposta por passageiro devido à falha na prestação de serviço de transporte intermunicipal, resultando em atraso de aproximadamente vinte e quatro horas e perda de compromissos profissionais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) a legitimidade da ré para figurar no polo passivo da demanda; (ii) a responsabilidade da empresa pela falha na prestação do serviço de transporte; (iii) a configuração de danos morais e o valor da indenização.

III. Razões de Decidir

3. A empresa recorrente faz parte da cadeia de fornecimento de serviços ao consumidor, devendo zelar por sua adequada prestação, conforme responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

4. Os danos morais foram caracterizados pelos transtornos e aflições sofridos pelo apelado, não sendo considerados mero aborrecimento. O valor de R\$ 5.000,00 foi considerado adequado para a indenização.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços independe de culpa, bastando a comprovação da conduta, do dano e do nexo causal. 2. O dano moral in re ipsa dispensa comprovação nos autos, emergindo dos fatos narrados.

Legislação Citada:

- CF/1988, art. 37, §6º;
- CC, arts. 734, caput, 735, 932, III, 933; e
- CDC, art. 14, caput.

Jurisprudência Citada:

- TJSP, Apelação Cível nº 1027279-66.2022.8.26.0100, Rel. Des. Luís Carlos de Barros, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 24.02.2023.

VOTO nº 33305

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta em 21.09.2023 por *Murillo Pereira de Oliveira* em face de *Buser Brasil Tecnologia Ltda.* Alega o autor, quanto aos fatos, que “*Trata-se de ação de reparação de danos, por meio da qual o autor busca reparar os danos extrapatrimoniais causados pela empresa de transporte ré, devido à falha na prestação de serviço. Em 16 de fevereiro, o autor celebrou contrato de prestação de serviços de transporte intermunicipal com a requerida para o percurso Ourinhos/SP com destino a Presidente Prudente/SP (código de reserva F8X5SC), partindo às 05h00 do dia 17.02.2023 – sexta-feira – e com previsão de chegada às 07h40 do mesmo dia (17.02.2023), no valor de R\$ 46,90 (...). No dia contratado, o autor se dirigiu normalmente ao local de embarque – Auto Posto Brigadeiro –, com antecedência de 30 minutos (às 04h30), conforme solicitado pela requerida, com malas feitas. Contudo, após 20 (...) minutos do horário de embarque sem que o ônibus estivesse no local, às 05h20, o requerente enviou mensagem de whatsapp à requerida para verificar qual o motivo do atraso e qual seria a previsão de chegada, ocasião em que a requerida afirmou que, de fato, o ônibus ainda não tinha chegado, provavelmente, em razão do trânsito. Nota-se, Excelência, que sequer houve aviso prévio do atraso por parte da requerida, seja por whatsapp (como costumava se comunicar com os passageiros), seja por e-mail, seja por telefone, sendo certo que o autor que teve que entrar em contato com a requerida para saber o que estava acontecendo. Com efeito, às 06h00 (após 1 hora de atraso), a funcionária da ré afirmou que nada sabia informar sobre o atraso, tendo em vista que não havia logrado êxito em contatar o motorista, nem a empresa que estava realizando a viagem. Desesperado e desamparado, após 1 hora e 47 minutos de atraso, o autor exigiu um posicionamento da requerida; contudo, mais uma vez, esta nada sabia informar. Ocorre que, de forma completamente inverídica, às 07h22, a funcionária da requerida (Rosana) afirmou que o ônibus havia passado às 06h20 e que*

o requerente não estava no local de embarque, motivo pelo qual constava no sistema que o passageiro estava ausente no momento do embarque. Contudo, tal afirmação é integralmente falaciosa, tendo em vista que durante todo o tempo de espera o requerente estava no local determinado, tanto é que às 06h20 o requerente estava conversando com a requerida por WhatsApp. (...) Sabedora da enorme falha na prestação do serviço, a requerida logo em seguida sugeriu pagar nova passagem para o requerente; todavia, o horário proposto não atendia as necessidades do autor, pois este tinha uma reunião que precisaria ser realizada logo após o almoço, ainda que de forma remota. Diante disso, o autor precisou adquirir nova passagem com outra empresa de transporte (Andorinha) com partida às 02h55 do dia 18.02.2023 (sábado), no valor de R\$ 68,08 (...), haja vista que todos os demais horários estavam lotados. Dessa forma, o autor apenas chegou em seu destino às 06h00 do dia 18.02.2023, ou seja, com atraso de aproximadamente 24 (...) horas do horário originalmente contratado. Além disso, o autor perdeu reuniões presenciais de trabalho marcadas para a sexta-feira (17.02.2023), as quais tiveram que ser remarçadas para a segunda feira seguinte (20.02.2023), o que é demonstrado pelas mensagens e áudios enviados aos clientes (link: https://drive.google.com/drive/folders/1q3PgARxESJaICFx5qnxZw0jW95UmJe_h). Evidenciado está, portanto, o péssimo serviço prestado pela requerida, a qual sequer prestou informações adequadas, não ofereceu assistência material imediata ao autor, tampouco ofertou outro modo de locomoção dentro da mesma empresa logo após o ocorrido, a qual precisou ser adquirida pelo autor perante outra empresa de transporte (Andorinha), tendo que se locomover até a rodoviária para tanto. Portanto, não restam dúvidas acerca da total falha na prestação do serviço da requerida, porquanto ficou evidenciado que: i) o ônibus não passou no local de embarque; ii) para tentar diminuir a sua responsabilidade, a requerida, falsamente, afirmou que o requerido não estava no local de embarque às 06h20 – horário em que o ônibus supostamente teria passado; iv) para realizar o percurso Ourinhos/SP –

*Presidente Prudente/SP, o autor precisou adquirir nova passagem perante outra empresa; v) houve atraso na chegada ao destino de aproximadamente 24 (...) horas do horário originalmente contratado, o que demonstra o tamanho descaso e a ausência de assistência material por parte da requerida" (fls. 02/04). **À vista disso, o autor requer** "a total procedência da demanda para o fim de condenar a requerida a pagar R\$ 5.000,00 (...) ao autor, a título de indenização por danos morais, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora a partir da citação" (fls. 16). Atribuiu à causa o valor de R\$ 5.000,00 (fls. 16).*

Regularmente citada (fls. 63), a empresa ré apresentou contestação (fls. 64/86) alegando, dentre outras coisas, que *"Diferente do que busca fazer crer a Parte Autora, restará demonstrado que a Buser em nada contribuiu para a ocorrência do alegado infortúnio, uma vez que a Ré não é responsável pelo transporte de pessoas, e, via de consequência, não possui responsabilidade pelo suposto não comparecimento do veículo, eis que se trata de empresa de tecnologia. Ademais, também será demonstrado que em nenhum momento a Parte Autora esteve desamparada, sobretudo diante das diversas comunicações realizadas entre as partes com o envio de informações, o reembolso do valor pago na reserva, bem como o oferecimento de uma nova passagem – custeada 100% pela Buser, em razão do ocorrido com a empresa responsável pelo transporte, ora Gold Turismo. Dito isso, é importante mencionar que, conforme confessado, a Buser não obteve êxito em contatar o motorista do veículo, nem a empresa Gold Turismo, motivo pelo qual ofereceu comprar uma nova passagem para o Autor seguir viagem, não havendo de se falar em abandono por parte desta Ré, uma vez tudo que estava ao alcance da Buser foi ofertado em favor do Autor" (fls. 65).*

Sobreveio sentença a fls. 121/132 julgando *"PROCEDENTE a ação de conhecimento proposta por MURILLO PEREIRA*

DE OLIVEIRA em desfavor de BUSER BRASIL TECNOLOGIA S/A, de modo a condenar a empresa requerida em efetuar o pagamento ao autor, a título de verba indenizatória por dano moral, do montante pecuniário de R\$ 5.000,00 (...), com o acréscimo de correção monetária, a ser computada a partir da data de prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ), e juros moratórios, devidos desde a citação válida da empresa requerida, no caso, 01.12.2023 (fls. 63 dos autos). Assevero que a Lei 14.905/2024, que passou a ter vigência a partir da data de 30.08.2024, trouxe alterações no tocante aos artigos 389 e 406 do Código Civil/2002, pertinentes, respectivamente, à correção monetária e juros moratórios, que, por consequência, devem ser observado por este magistrado no caso em tela. Desta maneira, determino o que se segue no tocante ao cômputo da correção monetária e juros moratórios pertinente à condenação pecuniária acima apontada: a) correção monetária: deverá ser considerado como parâmetro o IPCA, eis que computada a partir da data de prolação desta sentença, ocasião na qual já se encontrava em vigência a nova redação do artigo 389 do Código Civil, decorrente da Lei 14.905/2024 e b) juros moratórios: montante de 1% ao mês até a data de 29.08.2024 e, a partir de 30.08.2024, o cômputo da taxa legal, que corresponde ao resultado obtido entre a dedução da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) e do IPCA, de acordo com a metodologia e forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional (artigo 406, 'caput', e parágrafos primeiro e segundo, do CC). Caso o resultado da dedução resulte negativo, não será aplicada a taxa de juros, conforme o disposto no artigo 406, parágrafo terceiro, do Código Civil. Por consequência, julgo extinto o feito em tela com resolução do mérito, nos termos do disposto no artigo 487, inciso I, do CPC. Dada a sucumbência da acionada, condeno-a ao pagamento das custas processuais em aberto e honorários do patrono do requerente, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação pecuniária acima discriminada e devidamente atualizada, considerando os critérios especificados no artigo 85, parágrafo segundo, do diploma processual civil" (fls. 131/132).

Apela a empresa ré (fls. 145/162) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, **preliminarmente**, que *"não possui legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, haja vista que não possui qualquer relação com a Apelada, figurando tão somente como uma plataforma de internet, que conecta usuários cadastrados em sua plataforma com as empresas de transporte"* (fls. 151). Quanto ao **mérito** aduz, em resumo, que **(A)** *"a prática da intermediação não pode ser confundida com a prestação do serviço em si, haja vista que ele fica a cargo das empresas contratadas (autorizatórias). Da mesma forma, as supramencionadas empresas (Click Bus e Guichê Virtual) não fazem o transporte. Assim, a Apelante não pode ser condenada ao pagamento de indenização decorrente do ato imputável exclusivamente a terceiro"* (fls. 153); **(B)** *"No presente caso, conforme exposto, a Buser não deu causa, tampouco concorreu para o surgimento dos supostos danos narrados pelo Apelado"* (fls. 154); **(C)** *"a Buser manteve comunicação ativa com o Apelado, conforme diálogo acostado à exordial, em págs. 38/49, bem como ofereceu pagar outra passagem para o Apelado seguir viagem, conforme confessado. Além disso, apesar de não ser responsável pelo transporte de pessoas, por mera liberalidade e boa-fé, a Buser realizou o reembolso integral do valor pago na reserva"* (fls. 154); **(D)** *"restou demonstrado, de maneira inequívoca, que a Buser não é responsável pelo serviço de transporte em si, haja vista não possuir frota de ônibus própria"* (fls. 154); **(E)** *"Na presente demanda, resta demonstrado que a Buser não praticou qualquer conduta danosa capaz de gerar o dever de indenizar, seja porque não possui qualquer relação direta com a Parte Apelada, seja porque não é responsável pelo serviço de transporte realizado pelas empresas especializadas cadastradas em sua plataforma. Assim, no caso concreto, antevê-se a perpetuação da exceção disposta no artigo 12, § 3º do Código de Defesa do Consumidor, qual seja, a culpa exclusiva de terceiro"* (fls. 155); **(F)** *"A Parte Apelada alega que o ônibus não teria comparecido. No entanto, no caso dos autos, a viagem foi devidamente realizada, tendo havido apenas um atraso no embarque e*

alteração no veículo que realizaria o trajeto. Não obstante, é importante destacar que a Buser, apesar de não ser responsável pelo serviço de transporte, tão logo tomou conhecimento que o veículo da empresa de transportes não poderia comparecer, comunicou a ocorrência do atraso e forneceu a opção do Apelado adquirir nova passagem e que seria ressarcido por essa passagem. Ou seja, a Apelante além de ter ressarcido o valor da viagem originária conforme já demonstrado, ela prontamente se prontificou de despende de novos valores, ou seja, o Apelado realizou a viagem de forma gratuita" (fls. 156); (G) "os fatos ora narrados já bastam para que sua pretensão de recebimento de indenização por dano moral seja julgada improcedente. Não suficiente, não há nos autos a comprovação dos danos por ela alegados" (fls. 157); (H) "a situação em discussão, trata-se, em realidade, de mero aborrecimento que é decorrência comum da convivência em sociedade e que todos se sujeitam, incapaz de gerar a indenização pretendida, sob pena de banalização do instituto. Não há nos autos qualquer indício que a situação vivenciada teria sido capaz de ocasionar humilhação, vexame, angústia, sofrimento, abalo emocional, tampouco constrangimento. Também se reitera que inexistiu ato ilícito por esta Apelante, tampouco comprovação de nexos causal entre o ato e o dano reclamado, não sendo possível, portanto, a configuração da responsabilidade civil e a consequente configuração do dano moral indenizável" (fls. 158); e (I) "deve-se ter em mente que a fixação do quantum indenizatório deverá ser reduzida, evitando-se que a indenização constitua fonte de enriquecimento sem causa" (fls. 160).

Houve contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 168/180).

FUNDAMENTAÇÃO:

Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por *Murillo Pereira de Oliveira*, ora apelado, em face de *Buser*

Brasil Tecnologia Ltda., ora apelante.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, porquanto a empresa recorrente 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 apelante.

Em caso análogo, em que figura como ré a mesma empresa apelante deste feito, foi reconhecida por esta câmara a sua legitimidade para figurar no polo passivo, *in verbis*:

*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. (TJSP; Apelação Cível nº 1027279-66.2022.8.26.0100; Relator Des. Luís 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 – **sem destaque no original**).*

Mesmo que assim não o fosse, em razão da teoria da asserção, será considerada parte legítima para figurar no polo passivo da demanda se houver identificação entre os titulares dos direitos e obrigações, partindo-se da suposição de que são reais os fatos afirmados na inicial.

Ressalta-se, neste ponto, que o apelado narra na

exordial (conforme fatos transcritos no relatório acima) qual seria a culpa da empresa apelante.

Consequentemente, referida pessoa jurídica é sim parte legítima para figurar no polo passivo, sendo sua efetiva responsabilidade questão concernente ao mérito.

Transpondo-se à questão de fundo, a r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

Incontroverso que o apelado adquiriu passagem de transporte terrestre intermunicipal junto à empresa apelante para ser transportado de Ourinhos/SP até Presidente Prudente/SP.

Aduz o recorrido, todavia, que houve *“falha na prestação do serviço da requerida, porquanto ficou evidenciado que: i) o ônibus não passou no local de embarque; ii) para tentar diminuir a sua responsabilidade, a requerida, falsamente, afirmou que o requerido não estava no local de embarque às 06h20 – horário em que o ônibus supostamente teria passado; iv) para realizar o percurso Ourinhos/SP – Presidente Prudente/SP, o autor precisou adquirir nova passagem perante outra empresa; v) houve atraso na chegada ao destino de aproximadamente 24 (...) horas do horário originalmente contratado, o que demonstra o tamanho descaso e a ausência de assistência material por parte da requerida”* (fls. 04).

Pois bem.

Em observância ao disposto no artigo 37, §6º da Constituição Federal (que trata da responsabilidade civil das *peças jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos*) e o previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (que disciplina a responsabilidade do fornecedor *pela reparação dos*

danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços), a responsabilidade da pessoa jurídica prestadora de serviços de transporte ou empresa que participa da mesma cadeia de serviços é objetiva.

Esta por responsabilidade civil do transportador de pessoas é tratada nos artigos 734, *caput* e 735 do Código Civil. E a responsabilidade pela reparação civil do empregador e do fornecedor de serviços pelos artigos 932, III e 933 do mesmo diploma substantivo, além do artigo 14, *caput* do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante a referida legislação, a responsabilidade dos fornecedores de serviço independe de culpa, ou seja, para surgir o dever de indenizar, basta a comprovação da existência da conduta, do dano e do nexo causal entre um e outro.

De acordo com ensinamento de Rui Stoco, *a obrigação nascente do contrato de transporte impõe ao transportador inadimplente a obrigação de reparar pelo só fato do descumprimento da avença, sendo despicienda qualquer indagação acerca da culpa (...)* (Stoco, Rui. Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência, tomo I – 9ª ed. rev., atual. e reformulada com comentários ao Código Civil. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013).

Acresce a isso que a responsabilidade objetiva se estabelece também no Código de Defesa do Consumidor ante a teoria do risco do negócio, que, segundo Rizzatto Nunes, é decorrente do exercício da liberdade, assim dispendo: (...) *o empresário não é obrigado a empreender; ele o faz porque quer; é opção dele. Mas, se o faz, assume o risco de ganhar ou perder e, por isso, responde por eventuais danos que os produtos e serviços por ele colocados no mercado podem ocasionar. O outro lado dessa atividade é o do risco social engendrado pela exploração do mercado. A simples colocação de produtos e serviços*

gera esse risco. Daí que, inexoravelmente, a existência em si do empreendimento traz potencialmente risco de danos às pessoas (Nunes, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor / Rizzatto Nunes. 8. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2013. P.313).

Por outro lado, o acima referido artigo 735 do Código Civil se sobrepõe ao §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, por tratar especificamente do contrato de transporte.

Assim, é dever do transportador adotar todos os cuidados necessários para que seus passageiros desembarquem incólumes em seu destino, tendo responsabilidade excluída **somente por culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior**.

Na hipótese vertente, corretamente consignou o douto juízo de origem, a saber (fls. 126/127 – **sem destaques no original**):

(...)

Conforme o teor da exordial, o postulante sustentou a ocorrência de falha no serviço de transporte rodoviário por ele contratado, consistente no fato do ônibus não ter passado no local avençado (Autoposto Brigadeiro), conforme narrativa especificada com detalhes.

Efetivamente, os elementos carreados ao feito, sob o crivo do contraditório e do devido processo legal, atestam a viabilidade da narrativa lançada pelo autor na exordial, eis que confirmam a falha no serviço de transporte rodoviário prestado ao autor Murillo Pereira De Oliveira.

*Nos termos em questão, destaco, em essencial, o **teor dos documentos carreados às fls.38/49***

dos autos, que correspondem às mensagens mantidas entre o postulante e preposto da empresa demandada, através do aplicativo Whatzapp, que acabam por atestar que o ônibus não passou pelo local avençado e que o autor lá chegara com trinta (30) minutos de antecedência em relação ao horário especificado para o embarque.

Por outro lado, cabe observar que a empresa demandada não trouxe elementos aptos em atestar ao juízo que o ônibus teria passado pelo local avençado e que o autor lá não se encontrava, sendo que, inclusive, sequer providenciou prova oral neste sentido.

Aliás, a própria empresa demandada, nos termos da contestação de fls.64/86 dos autos, não questionou a narrativa fática lançada pelo postulante na exordial, o que torna evidente que o ônibus não passou pelo local avençado com o requerente quando da aquisição da passagem rodoviária.

Resta evidente, portanto, a falha no serviço de transporte rodoviário prestado ao requerente, o que importa na responsabilidade solidária da empresa demandada, conforme acima apontado por este juízo.

Reitero que o fato da acionada não ser a responsável pela manutenção do ônibus não elide a sua responsabilidade pelo evento narrado na exordial, o que decorre da regra de responsabilidade objetiva e por ter mantido parceria com a Gold Turismo no tocante ao vínculo contratual firmado com o autor.

A narrativa da demandada no sentido de que teria

prestado assistência ao autor, conforme relatado na contestação de fls.64/86 dos autos, se mostrou absolutamente vaga e imprecisa, de modo que não deve ser acolhida por este juízo, eis que a acionada não se desincumbiu do ônus probatório a ela atribuído pelo artigo 373, inciso II, da lei adjetiva.

Ademais, o fato da acionada ter prestado eventual auxílio ao postulante, nos moldes do relatado na contestação de fls.64/86 dos autos, não elide a responsabilidade solidária da empresa demandada pelo evento narrado na exordial e tão pouco afasta o dano de cunho moral suportado pelo requerente, conforme abaixo será especificado por este juízo.

(...)

Consequentemente, de rigor a responsabilização da empresa apelante pelos prejuízos causados ao apelado.

Assim sendo, fixada a responsabilidade da recorrente, basta verificar a existência dos danos alegados.

Nesta senda, os danos morais ficaram configurados, caracterizados pelos transtornos e aflições sofridos do apelado. Ora, o recorrido foi surpreendido com a não comunicação do atraso e ficou esperando em um posto de combustíveis das 04h30min até pelo menos às 07h21min do dia 17.02.2023 (fls. 49) sem sequer saber se o ônibus que faria a viagem até Presidente Prudente realmente passaria no local.

Além disso, precisou adquirir passagem em outra empresa de transporte para conseguir realizar sua viagem, chegando ao seu destino com praticamente um dia de atraso (fls. 50).

Ademais, as mensagens acostadas a fls. 51/54 comprovam que o recorrido perdeu compromissos na cidade de Presidente Prudente que seriam realizados no dia 17.02.2023.

Tais fatos não podem ser tidos como banais e cotidianos, extrapolando a alegação de “mero aborrecimento”.

Outrossim, o fato de a apelada devolver o dinheiro gasto na compra e ofertar passagem em outra empresa, por si só, não descaracteriza o prejuízo moral sofrido pelo consumidor.

Importante consignar que o dano moral, tal como narrado, dispensa comprovação nos autos, eis que emerge de forma latente dos fatos, e pode ser legitimamente presumido. É o que a doutrina costuma denominar dano *in re ipsa*.

Não se pode perder de vista, ainda, que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do apelado, a não ser sua profissão de engenheiro civil (fls. 01) e a sua condição de beneficiário da gratuidade processual (fls. 58). Já a apelante é pessoa jurídica de grande porte,

sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso. Por estas razões, não se mostra abusivo o valor de R\$ 5.000,00, arbitrado pelo douto juízo monocrático.

Por outro lado, com relação aos honorários advocatícios decorrentes da sucumbência (*"Dada a sucumbência da acionada, condeno-a ao pagamento das custas processuais em aberto e honorários do patrono do requerente, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação pecuniária acima discriminada e devidamente atualizada, considerando os critérios especificados no artigo 85, parágrafo segundo, do diploma processual civil"* – fls. 132), estes foram fixados de modo adequado, principalmente diante do grau de zelo do profissional. Assim, a quantia arbitrada em primeiro grau não se mostra desproporcional para remunerar dignamente o trabalho realizado pelos advogados do apelado.

Insta salientar, ainda, que se a decisão analisou os fundamentos relevantes da tese jurídica discutida e a parte não citou precedente obrigatório de caráter vinculante, não há falar em deficiência na fundamentação por inexistência do *distinguishing* e do *overruling* em relação aos precedentes citados nas razões recursais, em especial a fls. 158 (*"...a jurisprudência pátria já definiu entendimento, em casos similares ajuizados em face da Buser, no sentido de que o atraso configura mero aborrecimento e não dá ensejo à indenização por danos morais"* – fls. 158).

No mais, deixa-se de fixar os honorários recursais, com fulcro no artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, pois o douto juízo singular já arbitrou a verba honorária original em percentual máximo.

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **não provimento**.

ROBERTO MAIA

Relator

(assinado eletronicamente)