



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434122

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018348-74.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., são apelados/apelantes ISABELLY SANTOS GUIMARAES (JUSTIÇA GRATUITA) e NICOLE EMILI SOUSA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1018348-74.2022.8.26.0100

Apelante/Apelada (Ré): Buser Brasil Tecnologia Ltda

Apeladas/Apelantes (Autoras): Isaelly Santos Guimarães e Nicole Emili Souza da Silva

Comarca: São Paulo – Foro Central – 26ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Carlos Eduardo Borges Fantacini

Voto nº 23304

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte rodoviário de passageiros – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que condenou a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.000,00 para cada autora.

I. Inconformismo das partes – Ré que reitera sua ilegitimidade passiva e alega ausência de responsabilidade civil pelos fatos narrados pelas autoras. Autoras que pleiteiam majoração da indenização arbitrada.

II. Discussão sobre a legitimidade passiva, sobre a responsabilidade civil da fornecedora e suficiência da indenização arbitrada.

III. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva e solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento. Ré que atua como intermediária na venda de passagens. Preliminar rejeitada.

Falha na prestação de serviço. Dano moral caracterizado. Inexistência de excludente de responsabilidade. Culpa da ré, contudo, leve. Atraso de pouca monta. Adoção pela ré de providências para providenciar a chegada das passageiras em segurança ao destino. Arbitramento da indenização que considerou todos os aspectos do caso, cujo valor repara de forma suficiente os danos experimentados.

IV. Sentença mantida. Possibilidade, no caso, de ratificação dos fundamentos da sentença, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido.

Trata-se de apelação e recurso adesivo interpostos, respectivamente, pela ré e pelas autoras, contra a r. sentença

de fls. 230/232, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a pagar a cada autora o valor de R\$ 1.000,00 (total de R\$ 2.000,00) a título de danos morais. Considerando a sucumbência em maior grau da ré, a condenou no pagamento das despesas processuais, com honorários fixados em 15% sobre o valor da condenação, dada a simplicidade da causa.

Apela a ré a fls. 235/50. Preliminarmente, reitera sua ilegitimidade passiva, sob o fundamento de atuar como “startup” de intermediação tecnológica para aquisição de passagens de transporte coletivo privado, ressaltando a exclusiva responsabilidade pela prestação do serviço contratado da empresa de transporte. Pelo mesmo fundamento, assevera ausência de responsabilidade sua pelos fatos narrados, insistindo na responsabilidade da viação por eventuais danos decorrentes da prestação do serviço de transporte, salientando não ter praticado qualquer conduta danosa capaz de gerar o dever de indenizar, defendendo a culpa exclusiva de terceiro, acrescentando que, embora não fosse responsável pelo serviço de transporte, tão logo informada sobre a necessidade de alteração do local de embarque, enviou comunicado aos usuários, oferecendo transfer ao novo local, além de ter empregado esforços para localizar outros prestadores, custeando os respectivos valores, para propiciar a conclusão da viagem aos passageiros, refutando a ocorrência de danos morais. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização arbitrada a título de dano moral, eis que o valor arbitrado equivale ao valor de 50 vezes o preço da reserva realizada.

processado e contrariado (fls. 269/73).

Por seu turno, recorrem adesivamente as autoras (fls. 256/262). Sustentam, em síntese, ser irrisória a quantia fixada a título de danos morais, eis que desproporcional ao agravo da situação, devendo o valor ser majorado ao pleiteado na inicial (R\$ 8.000,00 por passageira), ressaltando o caráter pedagógico da indenização e o porte econômico da empresa ré.

O recurso adesivo, tempestivo e isento de preparo, foi processado com apresentação de contrarrazões pela ré (fls. 277/283).

As autoras, em setembro de 2024, relataram a paralisação do processo desde o dia 08/12/2022, requerendo seu prosseguimento (fl. 295).

É o relatório.

Anoto que assumi a cadeira nesta 16ª Câmara de Direito Privado em 03/04/2025, tendo recebido a conclusão estes autos em 04/04/2025.

Os recursos não comportam provimento.

A r. sentença, após detida análise dos elementos dos autos e aplicando adequadamente o direito ao caso concreto, rejeitou a alegada ilegitimidade passiva da ré e reconheceu sua responsabilidade civil objetiva em relação aos fatos narrados na petição

inicial, sendo possível a adoção dos seus fundamentos como razões de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal, segundo o qual: *“nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*.

Neste sentido os fundamentos da r. sentença:

“Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. É incontroverso que as autoras adquiriram as passagens rodoviárias através do aplicativo da ré, estabelecendo, portanto, a relação de consumo. Assim, em se tratando de relação consumerista, na qual a ré Buser integra a cadeia de fornecedores, responde pelas eventuais falhas na prestação de serviços face o consumidor.

Os fatos principais em si restaram incontroversos.

Incontroverso que as autoras adquiriram passagens de ônibus junto à ré para viagem de São Paulo a Ubatuba para o dia 20/12/2021 às 10h10min.

A ré alterou o local de partida bem como a categoria do assento, tendo o embarque ocorrido com mais de duas horas de atraso. Também restou comprovado que na parada da cidade de Caraguatatuba a requerida informou as autoras de que seriam transportadas em um carro até o destino, ocorrendo grande atraso na chegada.

Inegável a falha na prestação do serviço

A alteração unilateral do ponto de partida, o atraso no horário previsto para saída e chegada, além de troca de veículo durante a parada programada acarretando maior duração da viagem, não é razoável e nem tolerável pelo homem médio, causando sério transtorno que merece ser indenizado.

Houve falha na prestação de serviço, que não alcançou a finalidade legitimamente esperada pelo consumidor. Ora, não estava o consumidor obrigado a se submeter a tais mudanças de horário e local de partida, bem assim a mudança para outro veículo, acarretando espera e desconforto, em prejuízo da harmonia e do lazer.

No que pertine à alegação de que foram colocadas em risco, não há nenhuma prova nos autos que corrobore tal afirmação. Os vídeos de poucos segundos visualizados através dos links trazidos com a inicial não foram suficientes a demonstrar qualquer irregularidade por parte do motorista do veículo que finalizou a viagem das autoras.

Quanto ao valor do dano moral, é de se ponderar ainda que realmente muito baixo o valor das passagens adquiridas, além das benesses da justiça gratuita.

Por outro lado, não se vislumbra grave culpa da ré, mas sim problema inerente a esse tipo de prestação de serviços, que tem logística complexa, como é ressabido.

Assim, não se pode impor à ré indenização elevada, incompatível com o risco do negócio e com o valor das passagens”.

Conquanto a empresa ré alegue ter apenas intermediado a aquisição dos bilhetes pelas autoras, é certo que, por ter participado da cadeia de consumo, responde solidariamente pelos danos causados ao consumidor, na forma dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao mérito propriamente dito, diante da responsabilidade objetiva da fornecedora de serviço e não havendo excludente de responsabilidade, porquanto incontroversos o atraso e a alteração do modal de transporte, impõe-se reconhecer a falha na prestação dos serviços de transporte, com a consequente

responsabilidade civil da ré, que responde objetivamente pelos danos causados.

Com relação ao dano moral, a prestação de serviços deficitária foi causa direta dos danos extrapatrimoniais experimentados pelas autoras, que chegaram com atraso ao destino, com alteração do ponto inicial da viagem e conclusão da viagem por outro meio de transporte, ensejando a responsabilização da ré pelos danos morais, nos termos dos artigos 6º, inciso VI, e 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, embora os transtornos sofridos ultrapassem o mero aborrecimento e o dissabor cotidiano, como bem salientou a r. sentença, a culpa da empresa ré foi leve.

Isso porque, apesar de não quantificado o atraso, como se infere da narrativa da petição inicial, foi inferior a três horas, o que não configura qualquer absurdo.

Outrossim, como admitem as autoras, a ré se incumbiu de providenciar transfer entre o local original de partida para o novo ponto, tendo a alteração sido comunicada com antecedência às autoras.

Ademais, a troca do meio de transporte, frise-se, devidamente arcada pela ré, deveu-se a interdição da cidade litorânea de destino em função da pandemia da covid-19, sendo que tal fato não pode, evidentemente, ser imputado à ré, que, apesar disso, providenciou veículo automotor (carro de passeio) para permitir a chegada das autoras ao destino, destaque-se, em segurança.

A indenização foi arbitrada no valor de R\$ 2.000,00, sendo mil reais a cada autora.

O valor da indenização por dano moral deve atender à sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Em vista destes parâmetros e das circunstâncias do caso concreto, mantenho a indenização arbitrada, quantia que repara adequadamente os transtornos sofridos e não causa enriquecimento sem causa das vítimas, notadamente em vista do baixo valor da passagem adquirida (R\$ 33,45), atraso de pouca monta e a efetiva conclusão da viagem em segurança. Não houve qualquer excesso, tampouco circunstância extraordinária que justificasse majoração da indenização, que considerou as circunstâncias do caso concreto.

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos, não abalados pelos argumentos deduzidos nos apelos, incapazes de infirmar a sua conclusão.

Por fim, considerando o desprovimento do recurso da ré, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios arbitrados em Primeiro Grau em favor da patrona das autoras, de 15% para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora