

# Buser é condenada a indenizar duas clientes por extravio de bagagem

20/08/2021

Constatado o extravio da bagagem, é inequívoca a obrigação de indenizar. O entendimento foi adotado pela juíza Fernanda Melo de Campos Gurgel Panseri Ferreira, da 2ª Vara do Juizado Especial Cível de São Paulo, ao condenar a Buser, um aplicativo de fretamento de ônibus, e uma empresa de ônibus, que opera na plataforma, pelo extravio da bagagem de duas clientes.

## Divulgação



Divulgação Buser é condenada a indenizar duas clientes por extravio de bagagem em viagem de SP a Angra

As autoras alegam ter comprado passagens pela Buser para ir de São Paulo a Angra dos Reis, no litoral do Rio de Janeiro. Elas deixaram uma mala grande no bagageiro do ônibus, mas, ao chegar ao local de destino, perceberam que a bagagem não estava mais lá.

Consta dos autos que, por descuido do motorista, a mala teria sido retirada durante uma parada no município de Paraty, para desembarque de outros passageiros, mas não foi colocada de volta no bagageiro e acabou se perdendo. As autoras alegam ter tentado resolver o problema diretamente com a Buser e com a empresa de ônibus, mas sem sucesso.

Em contestação, a Buser disse que não poderia ser responsabilizada por intercorrências decorrentes de atos exclusivamente praticados pelas empresas de transporte cadastradas em sua plataforma. Porém, tal argumento foi afastado pela magistrada ao condenar tanto a Buser como a empresa de ônibus que realizou a viagem das autoras.

Segundo a juíza, constatado o extravio definitivo da bagagem das autoras, é inequívoca a obrigação de indenizar. Ela afirmou que, demonstrado que houve falha na prestação do serviço, na medida em que as rés deixaram de fornecer serviço adequado, é de rigor a responsabilização pelos danos materiais causados às clientes.

"Quanto aos danos morais, entendo que restaram verificados no caso em tela, uma vez que a perda definitiva da mala das autoras, antes da chegada ao destino da viagem, causou transtornos, cansaço, frustração e desconforto às requerentes, que foram surpreendidas com a deficiente prestação de serviço", afirmou.

As empresas foram condenadas ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 6,6 mil, que corresponde ao valor dos pertences que estavam na bagagem extraviada, além de reparação por danos morais de R\$ 750 para cada autora.

A Buser informou em nota que é uma plataforma de intermediação que permite às fretadoras de ônibus rodoviários formar grupos de viagem. A empresa disse que oferece toda a assistência aos viajantes desde o momento da operação no site até o



desembarque no destino final.

Além disso, a Buser afirmou respeitar a decisão do juiz de primeira instância e informou que vai recorrer às instâncias superiores "uma vez que há jurisprudência que aponta que as plataformas de intermediação são isentas de responsabilidade civil". Ao mesmo tempo, a empresa disse que reforçou as orientações e treinamentos das parceiras para evitar "ocorrências lamentáveis como essa".

**Clique [aqui](#) para ler a sentença  
1006524-58.2021.8.26.0002**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-ago-20/buser-condenada-indenizar-duas-clientes-extravio-bagagem/>