

# Buser deve indenizar consumidor que teve viagem cancelada

17/03/2022

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva e cumpre-lhe adotar sistemas e instrumentos, que se mostrem seguros, confiáveis e capazes de assegurar a prestação de serviços com qualidade.

## Divulgação



Consumidor só conseguiu viajar 11 horas depois do horário marcado de partida  
Divulgação

Esse foi o entendimento do juiz Heitor Katsumi Miura, da 2ª Vara Cível do Foro de Fernandópolis (SP) para condenar o Buser a indenizar um consumidor que comprou uma passagem rodoviária pelo aplicativo e ao se dirigir ao terminal rodoviário descobriu que a empresa indicada pela ferramenta não operava naquele local.

Ele procurou o aplicativo e foi orientado a comprar passagem de outra companhia, mas só conseguiu viajar 11 horas depois do horário inicialmente marcado.

Ao analisar o pedido, o magistrado afastou a preliminar de ilegitimidade passiva alegada pelo aplicativo por entender que a empresa responde de forma solidária junto com a empresa de ônibus que vendeu passagem para terminal em que não atua.

Na decisão, o julgador explica que o consumidor pode acionar ambas as empresas ou apenas uma delas, de acordo com o artigo 275, do Código Civil, bem como, artigo 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Diante disso, condenou a Buser a indenizar o autor em R\$ 5 mil em danos morais.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**1006628-71.2021.8.26.0189**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-17/buser-indenizar-consumidor-teve-viagem-cancelada/>