

# Startup de compra de passagem deve indenizar por atraso de ônibus

09/02/2023

Quem integra a cadeia de fornecimento dos serviços contratados, mais do que ser parte legítima para integrar o polo passivo de eventual ação cível, é responsável pelos danos causados ao consumidor.



A 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais adotou

essa fundamentação para manter a condenação de uma startup que atua na intermediação de venda de passagens de ônibus por causa do atraso de seis horas em uma viagem interestadual.

O colegiado também elevou para R\$ 7 mil o valor da indenização por dano moral a ser paga a uma passageira, autora da ação. A 32ª Vara Cível de Belo Horizonte havia fixado a verba indenizatória em R\$ 2,5 mil, motivando recursos de ambas as partes.

A autora apelou para elevar a indenização, porque ela pleiteou R\$ 20 mil. Em seu recurso, a Buser sustentou a preliminar de ilegitimidade de parte, alegando que apenas disponibiliza a sua plataforma de intermediação, mas o transporte é feito por outras empresas.

Esse modelo de negócio, consistente no licenciamento de tecnologia por meio do seu aplicativo ou site, ainda segundo a Buser, permitiu às empresas de ônibus colocarem as suas frotas à disposição dos usuários, tal como ocorre nas plataformas de transporte em carros de passeio.

Porém, a ré asseverou não ser responsável por intercorrência decorrente do contrato entre as empresas de ônibus e os usuários do serviço. No mérito, a Buser argumentou que houve "mero aborrecimento" e que a manutenção da indenização banalizaria o dano moral.

## Risco da atividade

"A situação conflituosa em questão insere-se diretamente no âmbito da atividade empresarial por ela (ré) desenvolvida e com a qual auferi lucro, estando, portanto, inserida no risco da atividade", destacou a desembargadora Mônica Libânio Rocha Bretas, relatora dos recursos.

A julgadora acrescentou que, nas relações consumeristas, todos os fornecedores envolvidos na cadeia de fornecimento do produto ou serviço respondem objetiva e solidariamente pela reparação de eventuais danos gerados ao consumidor.

Quanto ao dano moral sofrido pela autora, Bretas frisou ser incontroverso nos autos o fato de a empresa de tecnologia não ter prestado qualquer tipo de assistência à passageira durante a sua espera de seis horas para que o embarque fosse realizado.



O período de atraso, durante a madrugada, em lugar sem estrutura para abrigar a passageira, que ficou na rua exposta ao frio e sem qualquer segurança, conforme a relatora, "repercutem na esfera íntima do indivíduo, sendo causa inequívoca de dano moral".

Considerando tais circunstâncias, Bretas elevou a indenização para R\$ 7 mil por entender ser esse valor mais adequado para punir o réu e compensar o sofrimento da vítima. Os desembargadores Shirley Fenzi Bertão e Rui de Almeida Magalhães seguiram a relatora.

A autora relatou na inicial que adquiriu junto à Buser o bilhete de transporte rodoviário para embarcar em um ônibus na capital mineira, às 23 horas do dia 8 de outubro de 2021, com destino ao município de Guarapari (ES).

Em suas razões recursais para majorar a indenização, a passageira disse que, devido ao atraso, ficou na rua com suas bagagens, "vulnerável ao risco de assalto e em total desconforto". A demora para o embarque também a fez perder a festa de aniversário da sua sobrinha.

**1.0000.22.253603-9/001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-fev-09/startup-compra-passagem-indenizar-atraso-onibus/>