

TJ-SP manda Buser indenizar passageira por atraso em viagem

Os serviços da *startup* Buser não se limitam à viabilização de contato entre empresas parceiras e pessoas interessadas no transporte, já que a empresa é remunerada com a concretização da tarefa. Ou seja, há prestação de serviço de transporte.



Com esse entendimento, a 5ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a Buser a indenizar uma passageira em R\$ 4 mil pelo atraso de uma viagem em que o ônibus ficou sem combustível.

A autora comprou uma passagem pela plataforma da *startup*, para viajar de Uberlândia (MG) à capital paulista. Durante o trajeto, o combustível do ônibus acabou e os passageiros tiveram de aguardar por quase seis horas no acostamento da rodovia até que um veículo de apoio chegasse para reabastecer.

A 42ª Vara Cível de São Paulo condenou a empresa a pagar R\$ 9 mil por danos morais. Em recurso, a Buser alegou que apenas conecta pessoas interessadas em uma mesma viagem na mesma data com fretadoras de ônibus — modelo chamado de fretamento colaborativo.

A *startup* argumentou não é uma empresa de transporte, não possui ônibus e não contrata motoristas. Por isso, defendeu que as queixas

deveriam ser direcionadas ao fornecedor do transporte.

O desembargador Vicentini Barroso, relator do caso, discordou da versão da Buser. Ele ressaltou que a *startup* tem “inegável domínio da atividade empresarial que explora”, pois indica a empresa mais próxima ao passageiro, “certamente” determina regra de conduta aos motoristas e exige avaliação dos serviços pelos usuários.

Na sua visão, a Buser “presta, inegavelmente, serviços de transporte de passageiros por meio das empresas que cadastra em sua plataforma”.

Mesmo assim, Barroso considerou que o valor da indenização estipulada em primeira instância podia ser reduzido. Isso porque a autora não perdeu nenhum compromisso inadiável por conta do atraso e chegou ilesa ao seu destino. Além disso, a *startup* tentou minimizar “de alguma forma” o ocorrido, pois restituiu parte do valor da reserva adquirida.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1073955-04.2024.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-03/tj-sp-manda-buser-indenizar-passageira-por-atraso-em-viagem/>