



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1006524-58.2021.8.26.0002**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO CIVIL**
 Requerente: **Bruna de Campos Martins Maranezi e outro**
 Requerido: **Buser Brasil Teconologia Ltda e outro**

Eu, (MLD) assistente, digitei.

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Fernanda Melo de Campos Gurgel Panseri Ferreira**

Vistos.

Diante da citação comprovada nas páginas 198/199, bem como da confirmação do endereço (página 211), decreto da revelia de HG TUR TRANSPORTES EIRELI, observadas as ressalvas do art. 345, I, do Novo CPC, devendo ser aproveitada a contestação ofertada pela corré BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA..

Ante os fatos narrados na inicial e trazidos em defesa, verifica-se que o conjunto fático-probatório documental, jungido à matéria de direito, é suficiente ao deslinde do feito.

Deste modo, mostrando-se desnecessária a realização de audiência de instrução e julgamento e, com base no que expresso pelo artigo 355 do CPC, dispensa-se a realização do mencionado ato.

Acrescento que "a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado"(STF - RE 101.171-8-SP).

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, *caput*, da Lei n. 9.099/95, passa-se à fundamentação e decisão.

Desacolho a preliminar de ilegitimidade passiva arguida em contestação (página 166), vez que as empresas rés atuam em conjunto no mercado, tendo ambas


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

participado da cadeia de consumo que vendeu os passagens rodoviárias às autoras.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, em que alega a parte autora que *"Através do site da 1ª Ré, Buser, as Autoras compraram passagens de ônibus de ida e volta, partindo de São Paulo/SP para Angra dos Reis/RJ, nos dias 27/12/2020 e 03/01/2021, respectivamente. De lá, elas seguiriam de barco para Ilha Grande/RJ, onde haviam alugado uma casa com um grupo de amigos. ... Além disso, como era uma viagem curta, para simplificar, as Autoras levaram uma bagagem de mão cada uma, e dividiram uma mala maior, que seria levada no bagageiro do ônibus, para levar os demais pertences das duas. ... No dia da viagem, conforme orientações recebidas da 1ª Ré, Buser, as Autoras foram até o endereço indicado, onde se encontrava o ônibus da 2ª Ré, HG Tur, empresa terceirizada que realizaria o trajeto. A viagem transcorreu normalmente, mas qual não foi a surpresa das Autoras quando, ao desembarcar, descobriram que sua bagagem não estava lá. Muito preocupadas com o ocorrido, elas foram em busca de respostas. O serviço prestado pelas Rés se tratava de uma viagem programada, que possuía um itinerário pronto, com paradas em lugares já definidos ao longo da estrada. As Autoras descobriram que, na primeira parada do ônibus, muitas horas antes, na cidade de Paraty/RJ, sua mala havia sido deixada para trás. O motorista até tentou localizá-la, mas, como havia passado muito tempo, e estava há 100km de distância, não teve êxito. Por desídia dos funcionários da 2ª Ré, as Autoras haviam perdido definitivamente sua mala com todas as suas coisas: roupas, itens de higiene pessoal, bens de valor sentimental, tudo. E não só. Conforme mencionado, a parada final do ônibus para as Autoras era a cidade de Angra dos Reis/RJ, de onde elas seguiriam de barco para Ilha Grande/RJ, seu destino final. Sem sua mala, elas precisavam comprar pelo menos um mínimo de roupas e alguns itens de higiene para passar os próximos sete dias de viagem até voltarem para casa. Ocorre que Ilha Grande, é um local conhecido não só por suas belezas naturais, mas também por ser um local de preservação ambiental. Sendo assim, as Autoras teriam extrema dificuldade de comprar qualquer coisa lá. Assim, de forma a evitar mais transtornos, perderam o barco que iam pegar para Ilha Grande e permaneceram na cidade de Angra dos Reis para comprar algumas coisas. Ou seja, além de perder tudo que tinham levado para a viagem, também perderam tempo fazendo compra de itens que não seriam necessários se tivessem com sua mala. ... Entretanto, a funcionária Bianca com quem mantiveram contato, lhes informou que*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

para a disponibilização de qualquer valor era necessário o envio das notas fiscais dos itens que estavam dentro da mala. Ora! Que pessoa guarda os comprovantes e notas fiscais de todos os itens pessoais que possui? Completamente desarrazoada a exigência da Ré HG Tur! Mais do que isso, a funcionária informou que o teto máximo de estorno da empresa para esses casos era de R\$ 3.000,00 (três mil reais), mas, como se tratava dos itens pessoais de duas pessoas, esse valor não cobria sequer a metade do prejuízo das Autoras. A viagem cuidadosamente planejada acabou se tornando um pesadelo. As Autoras passaram todos os dias tentando resolver a questão diretamente com as Rés, mas todas as suas tentativas foram frustradas. As Autoras passaram toda a viagem com algumas poucas roupas que tinham comprado de última hora em Angra dos Reis, e contando com a ajuda dos amigos que lhes emprestavam algumas coisas, como pasta de dente. ... Como estavam iniciando uma viagem de sete dias, foram obrigadas a adquirir roupas e itens de higiene pessoal às suas expensas, que, conforme comprovantes anexos lhes custaram o valor de R\$ 564,78 (quinhentos e sessenta e quatro reais e setenta e oito centavos).”(páginas 01/08).

Pedem a condenação das rés ao pagamento do valor de R\$ 6.614,78, a título de danos materiais, além de R\$ 16.000,00 a título de danos morais.

Em contestação, alegou a corré BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA., que *“Nesse contexto, é certo que a relação entre a BUSER e a empresa de transporte é apenas contratual (de natureza de licenciamento de software), não estabelecendo qualquer tipo de subordinação da empresa de transporte em relação à BUSER, sendo ela independente para cadastramento e realização das viagens. Em razão disso, a BUSER não pode ser responsabilizada por intercorrências decorrentes de atos exclusivamente praticados pelas empresas de transporte cadastradas em sua plataforma, de acordo com os Termos de Uso e Política de Privacidade: ... Ademais, é inconteste que todos os passageiros devem possuir notas fiscais das mercadorias transportadas no bagageiro dos ônibus, conforme consta da página de central de ajuda da BUSER acima colacionada. Portanto, embora não possa a BUSER ser responsabilizada por problemas causados durante a prestação do serviço de transporte, deve-se apontar que os argumentos lançados pelas Autoras na exordial, de que a indenização deve ser feita em dobro porque na mala havia itens de ambas e que não possuíam notas fiscais dos itens por se tratar de itens pessoais, não se sustentam. ...*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Ora Excelência, é nítido que as Autoras não empregaram dever mínimo de cautela, consistente em verificar a necessidade de possuírem notas fiscais dos itens que levavam na bagagem que iria no bagageiro do ônibus, no caso de eventual perda. Trata-se de situação corriqueira em transportes coletivos com muitos passageiros, a qual, apesar da tentativa de controle com numeração de bagagens e tickets, ainda se verifica. Portanto, não restou comprovado pelas Autoras a perda de bens no valor de R\$ 6.614,78 (seis mil, seiscentos e quatorze reais e setenta e oito centavos), sendo que na exordial foram apenas apresentada uma lista genérica de itens que estariam na bagagem, bem como fotos de produtos encontradas na internet, que em nada comprovam que aqueles itens estavam, de fato, na bagagem perdida. Ademais, é certo que as Autoras poderiam, perfeitamente, ter levado uma mala cada uma, distribuindo os pertences pessoais em mais de uma mala, contudo, optaram por dividir mala única, opção esta que não pode ensejar indenização em dobro dos itens supostamente contidos na mala perdida. Outrossim, com relação ao pedido de danos morais, o fato é que as Autoras não demonstraram em momento algum terem sofrido qualquer espécie de dano de natureza moral decorrente de qualquer ato praticado pela BUSER de modo a justificar a pretensão de receberem indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) cada uma." (páginas 170/174). Impugnou os pedidos de condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

No mérito, a ação merece ser julgada procedente em parte.

Pretendem as autoras, em síntese, ser indenizadas por danos materiais e morais, em decorrência de perda de mala de viagem rodoviária cujo bilhete é comercializado pelas rés.

Inicialmente, é oportuno esclarecer que a relação travada entre as partes é de natureza consumerista, devendo ser aplicado ao caso os ditames contidos no Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a responsabilidade da ré, como fornecedora de serviços, é objetiva nos termos do art. 14 do CDC, que assim dispõe: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Sendo assim, constado o extravio definitivo da bagagem das autoras, é inequívoca a obrigação de indenizar.

Assim, demonstrado que houve falha na prestação do serviço, na medida em que deixou de fornecer serviço adequado, de rigor sua responsabilização pelos danos materiais causados às autoras.

Observa-se que não pode ser acolhida a impugnação da ré quanto aos valores dos pertences contidos na mala de viagem das autoras, posto que não exigiu prévia declaração do respectivo conteúdo, bem como porque condizem com os itens necessários às duas pessoas em uma viagem ao litoral. Por esse motivo deve ser ressarcido à parte autora o valor total dos danos materiais pleiteados (R\$ 6.614,78).

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.

Resta, pois, fixar o quantum indenizatório.

E, para tal, resalto que deve ser fixado de acordo com o prudente arbítrio do juiz para que se evite enriquecimento sem causa dos autores. Com essa preocupação, os Juízes presentes ao IX Encontro dos Tribunais de Alçada apresentaram a seguinte recomendação: “na fixação do dano moral, deverá o Juiz, atentando-se ao nexo de causalidade inscrito no artigo 1060 do Código Civil (de 1916), levar em conta critérios de proporcionalidade e razoabilidade na apuração do quantum, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado. E o Superior Tribunal de Justiça, nessa linha, decidiu: “na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio-econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

peculiaridades de cada caso” (REsp 135.202-0-SP, 4a T., Min. Sálvio de Figueiredo, j. 19-05-1998).

Desta feita, atenta às diretrizes acima apontadas, arbitro a indenização pelos danos morais em R\$ 1.500,00, sendo R\$ 750,00 para cada requerente, já que o valor pleiteado na inicial é elevado, cuja adoção implicaria em seu enriquecimento sem causa.

Diante do exposto, com arrimo no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial para condenar ambas as réis, solidariamente, a pagarem às autoras a quantia de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), sendo R\$ 750,00, para cada requerente, devidamente atualizada, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, e acrescida de juros de mora, de 1% ao mês, tudo a contar da data desta sentença (17 de agosto de 2021) até a data do efetivo pagamento.

Condeno, também, ambas as réis, solidariamente, a pagarem às autoras a título de danos materiais, o valor de R\$ 6.614,78 (seis mil, seiscentos e quatorze reais e setenta e oito centavos), devidamente atualizada, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde o ajuizamento da demanda, e acrescida de juros de mora, de 1% ao mês, a contar da citação.

Consoante artigos 54 e 55, da Lei n.º 9.099/95, as partes estão isentas do pagamento de custas, taxas, despesas e honorários, salvo na hipótese de recurso.

O prazo para interposição de recurso é de 10 dias e o valor do preparo é de R\$ 550,74.

Em caso de execução, nos termos do Comunicado CG 1631/2015, deverá a parte exequente, por seu advogado, fazer cadastramento digital no SAJ da petição intermediária como cumprimento definitivo de sentença (categoria Execução de Sentença, tipo de petição, item 156 - Cumprimento de Sentença); ou como cumprimento provisório de sentença (categoria Execução de Sentença, tipo de petição, item 157 - Cumprimento Provisório de Sentença).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ADOLFO PINHEIRO, 1992, São Paulo-SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Publique-se.

Intimem-se.

São Paulo, 17 de agosto de 2021.

FERNANDA M.C. G. PANSERI FERREIRA
Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**