



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ 8ª CÂMARA CÍVEL

**Apelação Cível nº 0008685-72.2023.8.16.0194 Apw**

**21ª Vara Cível de Curitiba**

**Apelante: 1) BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA.; E 2) -----**

**Apeladas: AS MESMAS**

**Relatora: Desembargadora Ana Cláudia Finger**

**APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE ARGUIDA EM SEDE DE CONTRARRAZÕES PELA AUTORA (ORA APELANTE 2). INOCORRÊNCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA SUSCITADA PELA RÉ (ORA APELANTE 1). PRELIMINAR REJEITADA. VENDA DE PASSAGENS DE ÔNIBUS POR MEIO DE APLICATIVO DA RÉ ("BUSER"), QUE FAZ A INTERMEDIÇÃO ENTRE A EMPRESA TRANSPORTADORA E O USUÁRIO. PARTICIPAÇÃO NA CADEIA DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA (ARTIGOS 14 E 25, § 1º, AMBOS DO CDC). ATRASO DA VIAGEM. INFORMAÇÃO, VIA E-MAIL, DE REMARCAÇÃO DE HORÁRIO. VEÍCULO QUE NÃO CHEGOU NO HORÁRIO REMARCADO.**

**SUBMISSÃO DO TRANSPORTADOR AOS HORÁRIOS E ITINERÁRIOS PREVISTOS, NOS TERMOS DO ARTIGO 737, DO CC. RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE CABIA (ARTIGO. 373, II, DO CPC). FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA.**

**DANOS MORAIS COMPROVADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MÉTODO BIFÁSICO. EXAME DE PRECEDENTES E DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO EM R\$6.000,00 (SEIS MIL REAIS). HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. PERCENTUAL FIXADO NA ORIGEM SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. ACOLHIMENTO DO PEDIDO PARA QUE SEJA CALCULADO POR EQUIDADE, NOS TERMOS DO ARTIGO 85, § 2º, DO CPC. VERBA DEVIDA AOS PROCURADORES DA AUTORA MAJORADOS (ARTIGO 85, § 11, DO CPC).**

**APELAÇÃO 1 (DA RÉ) CONHECIDA E DESPROVIDA.**

**APELAÇÃO 2 (DA AUTORA) CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.**

### **I. RELATÓRIO:**

Trata-se de apelações cíveis interpostas contra sentença de mov. 66.1, proferida na "ação de indenização por danos morais", a qual julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para o fim de condenar "o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil Reais) em favor

da autora, quantia a ser corrigida monetariamente pela média do INPC/IBGE e do IGP-DI/FGV, nos termos do Decreto Federal nº 1.544/95, a contar do arbitramento (STJ, Súmula nº 362), e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, conforme o disposto no artigo 406 do Código Civil c/c. artigo 161 do Código Tributário Nacional, a contar do evento danoso (STJ, Súmula nº 54)". Em razão da sucumbência, a Ré foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Alega a Ré, ora Apelante 1, em síntese, que: **(a)** preliminarmente, não é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; **(b)** "não pode ser condenada ao pagamento de indenização decorrente do ato imputável exclusivamente a terceiro"; **(c)** não houve comprovação dos supostos danos alegados pela Autora e não há nexos de causalidade entre qualquer conduta da Ré e o alegado prejuízo e, portanto, ausente o dever de indenizar; e **(d)** subsidiariamente, em caso de manutenção da condenação ao pagamento da indenização por danos morais, requer a minoração do quantum fixado na origem.

Por sua vez, a Autora, ora Apelante 2, sustenta, em suma, que devem ser majorados o *quantum* indenizatório e os honorários sucumbenciais (observados os valores da tabela atualizada da Ordem dos Advogados do Brasil).

Apresentadas as contrarrazões por ambas as partes (mov. 83.1 e mov. 85.1), subiram os autos ao Tribunal.

Ato contínuo, determinei a intimação dos Apelantes para que regularizassem suas representações processuais (mov. 30.1-TJ), a qual foi cumprida ao mov. 32.2-TJ e ao mov. 35.2. Em seguida, retornaram os autos conclusos para julgamento.

É o relatório.

## II. VOTO E FUNDAMENTAÇÃO

**1.** Preliminarmente, em sede de contrarrazões, a Autora, ora Apelante 2, pugna pelo não conhecimento do recurso da Ré em virtude da afronta ao princípio da dialeticidade, sob o fundamento de que "*há mera repetição dos termos da contestação, não havendo impugnação específica dos fundamentos da sentença*".

Todavia, ainda que parte das razões recursais do Apelante seja genérica e reproduza argumentos das peças anteriores, verifico que houve a impugnação específica aos fundamentos da sentença, tendo a parte demonstrado especificamente o motivo de seu descontentamento, justificando as razões de seu inconformismo exercitando seu direito ao duplo grau de jurisdição, inexistindo ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o princípio da dialeticidade, a doutrina ensina que "*para que o recurso comporte análise, imprescindível a demonstração de motivação suficiente, (...) que compreende não só as razões que fundamentam o pedido de determinada resolução jurisdicional, como ainda, aquelas que apontam os motivos*



*pelos quais a nova decisão deve ser diversa da recorrida" (CAMBI, Eduardo; DOTI, Rogéria; PINHEIRO, Paulo Eduardo d'arce; MARTINS, Sandro Gilbert; KOZIKOSKI, Sandro Marcelo. Curso de processo civil. São Paulo: RT. 2017. Pág.*

1. 471).

A esse respeito, o Superior Tribunal de Justiça, ao apreciar o AgInt no REsp 1842529/PR, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão da Quarta Turma, julgado em 10/12/2020, DJe 18/12/2020 assim decidiu:

*PROCESSO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. PETIÇÃO DO RECURSO DE APELAÇÃO. DESRESPEITO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 1.010, IV, CPC. NÃO CONFIGURADA. PRECEDENTES. INCIDÊNCIA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.*

1. *Segundo a jurisprudência do STJ, "o formalismo na apreciação das razões de apelação não é tão acentuado, bastando, para seu conhecimento, que seja minimamente demonstrada a pretensão de reforma da sentença, com o ataque, mesmo genérico, dos fundamentos da sentença" (AgRg no REsp n. n. 1.107.956/PB, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/8/2012, DJe 17/8/2012).*
2. *No presente caso, não se configura a violação do artigo 1.010, pois é possível inferir da leitura da apelação do recorrente (fls. 2.481-2.505) a sua irrisignação com o julgamento proferida pela sentença, sendo que a recorrente, ao expor os argumentos do recurso em contraposição aos constantes na sentença, demonstra suas razões o inconformismo e o interesse na reforma do julgamento.*
3. *A parte agravante não trouxe, nas razões do agravo interno, argumentos aptos a modificar a decisão agravada, que deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.*
4. *Agravo interno não provido.*

Desta forma, tendo o Recorrente demonstrado as razões de seu inconformismo com a decisão recorrida, não há que se falar em ausência de dialeticidade, razão pela qual, rejeito a preliminar invocada.

Sendo assim, superada a preliminar e presentes os requisitos e pressupostos de admissibilidade intrínsecos e extrínsecos, conheço dos apelos.

2. Seguindo em frente, a Ré, ora Apelante 1, alega que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, tendo em vista que "a Buser é responsável tão somente pela disponibilização da plataforma de intermediação entre a empresa transportadora e o usuário, não podendo ser responsável por qualquer intercorrência decorrente deste contrato, e, ainda assim, adotou medidas necessárias para suprir o atraso", devendo ser extinta a ação nos termos do artigo 485, VI, do Código de Processo Civil.

Em se tratando de relação de consumo, conforme expõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde o fornecedor de serviços, objetivamente, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Conforme bem expôs a magistrada em primeiro grau na



sentença, a Ré "*participa da cadeia de prestação de serviços por meio de aplicativo móvel, no qual facilita o contato do consumidor com as empresas de transporte, assim, responde de forma solidária com quem se coligou para oferecer serviços*".

Por mais que a Ré não seja a empresa que presta o serviço de locomoção do passageiro em si, ela participa da cadeia de consumo, tendo em conta que faz a venda das passagens e a intermediação entre o transportador e o usuário, portanto, responde solidária e objetivamente pelos danos causados (artigo 25, § 1º, do CDC).

Aliás, em caso semelhante, envolvendo a mesma Ré, esta e. Corte já se posicionou:

**"RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO "BUSER". RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA POR PARTICIPAR DA CADEIA DE CONSUMO, POIS É ELA QUEM DEFINE HORÁRIO, LOCAL DE EMBARQUE, DESTINO DA VIAGEM. ALEGAÇÃO DE QUE O TRANSPORTE NÃO FOI REALIZADO. CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR QUE SE DESLOCOU PARA LOCAL DE EMBARQUE INCORRETO (ART. 14, §3º, II, CDC). FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. AUSÊNCIA DE INGERÊNCIA DA RÉ NOS FATOS. ATO ILÍCITO NÃO VERIFICADO. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO".**  
(TJPR - 1ª Turma Recursal - 0013431-21.2022.8.16.0031 - Guarapuava - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS VANESSA BASSANI - J. 18.06.2023 - destaques adicionados)

No ponto, frisa-se que a empresa Ré se assemelha a outros aplicativos de viagem como "Uber" e "99Táxi", que também são partes legítimas nos casos em que há relação consumerista, a saber:

**"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFENSA CONTRA PASSAGEIRA DE RELIGIÃO DE MATRIZ AFRICANA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. TRANSPORTE DE PESSOAS POR APLICATIVO DIGITAL. PLATAFORMA "UBER". LEGITIMIDADE PASSIVA E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA RECONHECIDAS. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PARTE QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS. RISCO DA ATIVIDADE. CORRIDA CANCELADA POR ATO DE INTOLERÂNCIA RELIGIOSA. ILÍCITO DEMONSTRADO. DEVER DE INDENIZAR. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. RECURSO PROVIDO".**  
(TJPR - 8ª Câmara Cível - 0017280-57.2023.8.16.0001 - Curitiba - Rel.: JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO EM SEGUNDO GRAU ANTONIO DOMINGOS RAMINA JUNIOR - J. 24.06.2024 - destaques adicionados)

**"RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. APLICATIVO 99 TÁXI. LEGITIMIDADE PASSIVA CONFIGURADA. RÉ QUE INTERMEDIA O CONTATO ENTRE MOTORISTA E PASSAGEIRO AUFERINDO LUCRO. PARTÍCIPE DA CADEIA DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA (ART. 14 CDC). OFENSA E AMEAÇA POR PARTE DO MOTORISTA. DANO MORAL CONFIGURADO. "QUANTUM" ARBITRADO QUE COMPORTA MAJORAÇÃO PARA R\$4.000,00. SENTENÇA**



*PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso da ré conhecido e desprovido. Recurso da autora conhecido e provido". (TJPR 1ª Turma Recursal - 0003171-89.2020.8.16.0018 - Maringá - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS MELISSA DE AZEVEDO OLIVAS - J. 10.05.2021 - destaques adicionados)*

Dessa forma, rejeito a presente preliminar.


**3.** Na hipótese dos autos, a Autora adquiriu passagem de transporte rodoviário da empresa Ré, através de seu aplicativo, de Ourinhos/SP com destino à São Paulo/SP, para o dia 11.12.2022, às 20h15min (mov. 1.5 da origem).

Ocorre que, na mencionada data, enquanto já aguardava a chegada do veículo, recebeu um único comunicado via e-mail, 4 (quatro) minutos antes do horário de embarque, no qual a Ré informou um atraso da viagem e que o ônibus chegaria entre 21h15min e 21h35min (mov. 1.6 da origem), a saber:

**Atraso**  
1 mensagem

**Buser** <noreply@buser.com.br>  
Para: vinigom1@gmail.com

11 de dezembro de 2022 20:11



## Atraso


Novo horário da sua viagem

Por conta de um imprevisto, sua viagem sofrerá um atraso.  
De acordo com nossas informações, o veículo chegará entre 21:15 e 21:35 (Horário de Brasília).


Pedimos, por gentileza, que permaneça no local de embarque.  
Ah! Se atente ao WhatsApp, SMS e E-mail, são os canais oficiais para nos comunicarmos com você.

Sentimos muito pelo transtorno e estamos à disposição para atendê-lo no chat, caso seja necessário.  
As demais informações da reserva permanecem as mesmas do aplicativo.

Equipe Buser \o/



É do app para a poltrona do ônibus.  
Sem burocracia e com segurança.



Sem a chegada do veículo no horário remarcado, a Autora se dirigiu à rodoviária e adquiriu outra passagem, com saída marcada para 23h45min (mov. 1.9 da origem).



Pois bem.

Conforme já exposto no tópico anterior, em se tratando de relação de consumo, a Ré responde solidária e objetivamente pelos danos causados à consumidora. Além disso, conforme dispõe o artigo 737 do Código Civil, *"transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior"*.

Indo direto ao ponto, além de não informar com antecedência que a viagem sofreria o mencionado atraso, o veículo não chegou no lugar de embarque no horário remarcado e, no curso do processo, a Ré não provou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Autora (artigo 373, II, do CPC), caracterizando, assim, a falha na prestação dos serviços.

**4.** Alega a Autora que o atraso acarretou sua chegada tardia no destino, que ocorreu somente depois das 6h00min do dia seguinte e, em virtude disso, sofreu abalos de ordem moral que devem ser indenizados pela Ré. Isso porque é pessoa idosa e *"chegou no destino cansada, com fome, sem tomar seus remédios"* além de ter ficado sozinha no ponto de embarque.

O dano moral possui caráter subjetivo por ser intrinsecamente relacionado ao abalo íntimo suportado pela vítima em sua esfera existencial, uma vez que se produz a partir de lesões a direitos da personalidade.

Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona Filho conceituam dano moral como *"lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro"*, afirmando *"que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente"* (in: Manual de Direito Civil, volume único, Editora Saraiva, São Paulo: 2017, pag. 891).

Para o Superior Tribunal de Justiça, *"o dano moral tem sido definido como a lesão a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social, dos quais se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto; o atentado à parte afetiva e/ou à parte social da personalidade, que, sob o prisma constitucional, encontra sua fundamentação no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da CF"*, alertando que, *"considerada essa dimensão do dano moral - e para frear a atual tendência de vulgarização e banalização desse instituto, com as quais rotineiramente se depara o Poder Judiciário -, ele não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas, cada vez mais comuns na vida cotidiana, mas deve se identificar, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado"* (STJ, REsp 1660152/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 14/08/2018, DJe 17/08/2018).

Apesar disso, sua função não tem finalidade de acrescer o patrimônio do agente lesado, mas tão somente compensá-lo pela moléstia sofrida. Nesse sentido, Flávio Tartuce leciona:



*"Alerte-se que para a sua reparação não se requer a determinação de um preço para a dor ou o sofrimento, mas sim um meio para atenuar, em parte, as consequências do prejuízo imaterial, o que traz o conceito de lenitivo, derivativo ou sucedâneo. **Por isso é que se utiliza a expressão reparação e não ressarcimento para os danos morais**". (Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020, p. 753 – destaques adicionados)*

Por fim, conquanto se reconheça que o direito pátrio não contempla os chamados danos punitivos (*punitive damages*) como uma categoria reparatória autônoma – nesse sentido: STJ, REsp n. 1.315.479/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 14/3/2017, DJe de 21/3/2017 – , parece-me hoje seja prevalente o entendimento, tanto na doutrina quanto na jurisprudência, de que ao menos parcela desse modelo corretivo possa – e, mais do que isso, deva – ser transferido para o dano moral, cuja função punitivopedagógica se presta justamente desestimular a reiteração, pelo ofensor, de práticas proscritas em nosso ordenamento jurídico (vede: STJ, AgRg no REsp n. 1.428.488/SC, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 27/5 /2014, DJe de 11/6/2014).

Reproduzo, aqui, lição de Sergio Cavalieri Filho, segundo a qual:

*"Em nosso entender, a indenização punitiva pelo dano moral (e não dano moral punitivo) encontra fundamento nos princípios constitucionais, principalmente naquele que garante a tutela jurisdicional contra toda e qualquer lesão ou ameaça de lesão de direito, sendo recomendável a sua aplicação em duas situações especiais: (i) em razão da gravidade do comportamento do ofensor, que se revelar altamente reprovável, não apenas em função do elemento subjetivo (dolo, culpa grave, fraude, malícia), mas também em razão da reiteração da conduta ofensiva e desconsideração da vítima – indiferença com a saúde, segurança, dignidade, vulnerabilidade, vantagem financeira etc.; (ii) em razão da gravidade e extensão dos danos ofensivos de interesses coletivos, difusos, sociais, ambientais e outros mais. (CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 15. ed. Barueri: Atlas, 2002, p. 121 – afora os destaques textuais)".*

Quanto ao aspecto pedagógico que, por sua vez, traduz a importantíssima função preventiva do dano moral, trago a advertência que extraio da obra de Gondim e Siqueira:

*"A partir desta premissa, o instituto tradicional da responsabilidade civil vocacionado para instrumentalizar a reparação de danos pode e deve se prestar a papéis muito mais amplos e consentâneos com a afirmação da proteção dos direitos da pessoa. E é nesta perspectiva de proteção aos direitos fundamentais e transindividuais, que é concebida a responsabilidade civil sob a ótica preventiva." (SIQUEIRA, Fernando de; GONDIM, Glenda Gonçalves. *Uma Análise Do Instituto Da Responsabilidade Civil E As Suas Reinterpretações: das novas formulações do instituto e as repercussões para o século XXI*. CONPEDI 2014: Direito Civil. ISBN: 97885-68147-05-4, pp. 302-319; p. 14)".*

Sendo assim, em que pese a responsabilidade civil tenha como uma de suas funções a reparação da lesão sofrida, ressalta-se que os danos morais suportados pelo ofendido não se equivalem a meros aborrecimentos ou dissabores



sofridos no dia a dia, vez que a confusão entre ambos acarretaria na banalização do próprio instituto.

Nesse sentido, consagrou o Enunciado n. 159 do Conselho da Justiça Federal da III Jornada de Direito Civil:





"O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, **não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material**". (BRASIL. Conselho da Justiça Federal. III Jornada de Direito Civil. Enunciado 159 – destaques adicionados)

Ainda sob esse prisma, a professora **Judith Martins-Costa**

ensina:

"Do mesmo modo, **não se há de configurar o dever de indenizar quando a lesão a direito, bem ou interesse situado na esfera extrapatrimonial não é revestida de gravidade**, pois, consabidamente, a vida em sociedade produz, necessária e inelutavelmente, contratempos e dissabores a todo momento (...). **Todos esses dissabores, embora potencialmente lesivos ao sossego e até mesmo à saúde psíquica alheias, não dão ensejo ao dever de indenizar, assim como não o darão as demandas fundadas em futilidades**, ou, por vezes, na própria indolência, ou na vitimização negatória da autorresponsabilidade e da diligência para com os próprios interesses". (Dano moral à brasileira. Revista do Instituto de Direito Brasileiro, v. 3, n. 9, 2014, pp. 7088-7089. ISSN: 2182-7567 – destaques adicionados)

No presente caso, entendo que restou configurada a ocorrência dos danos morais a serem indenizados pela Ré, pois o atraso acarretou a permanência da Autora, que é pessoa idosa, no local de embarque por mais de três horas sem qualquer outra informação sobre a viagem. Aqui, necessário esclarecer que tal localização se trata de uma rua, onde fica um posto de gasolina que, via de regra, não oferece qualquer segurança ou o mínimo de comodidade.

Nesse sentido, como cuidadosamente assentou a juíza de primeiro grau, "o conjunto de tais circunstâncias atingem inquestionavelmente os direitos da personalidade de qualquer consumidor, diante da evidente frustração, perda de tempo, desconforto e sentimento de impotência", de modo que a falha na prestação de serviços causou os alegados danos morais.

**5.** Resta, então, a análise do *quantum* indenizatório fixado na origem (R\$ 6.000,00 – seis mil reais), ponto de insurgência de ambas as partes.

Muito embora o artigo 944 do Código Civil estabeleça em seu *caput* que "a indenização mede-se pela extensão do dano", não há parâmetros legais versando sobre a determinação do valor de danos morais, de modo que o juiz deve fixá-los sob seu prudente arbítrio, atendendo ao equilíbrio para que, de um lado, o infrator preste mais atenção no controle de sua atividade evitando cometer novos ilícitos e, de outro, não fazer da indenização fonte de enriquecimento indevido para o ofendido, atribuindo-lhe indenização incoerente com o dano suportado.

Segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a

fixação do valor da indenização “*deve considerar o método bifásico, sendo este o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade ao se adotar critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tarifação do dano*” (STJ, REsp 1.809.457/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/2/2020, DJe de 3/3/2020).

Pelo método bifásico, um valor básico para a reparação é analisado considerando o interesse jurídico lesado e um grupo de precedentes. De acordo com a referida metodologia, a indenização deve ser fixada em duas fases: “*na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes*” e “*na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz*” (STJ, REsp n. 1.152.541/RS, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 13/9/2011, DJe de 21/9/2011).

Em situações análogas, em que houve atraso em viagem de transporte rodoviário, o valor adotado por esta e. Corte é entre R\$ 3.000,00 (três mil reais) a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Confira-se:

**“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INSURGÊNCIA DA RÉ. ANÁLISE DO CASO À LUZ DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. REACOMODAÇÃO PELA RÉ EM ÔNIBUS COM TRAJETO DIVERSO DO CONTRATADO, GERANDO, CONSEQUENTEMENTE, ATRASO SIGNIFICATIVO EM RELAÇÃO AO ITINERÁRIO INICIAL (CERCA DE DEZOITO HORAS). RESPONSABILIDADE OBJETIVA FUNDADA NO ART. 14, § 1º, DO CDC. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL CARACTERIZADA.**

**SUBMISSÃO DO TRANSPORTADOR AOS HORÁRIOS E ITINERÁRIOS PREVISTOS (CC, ART. 737). NÃO DEMONSTRAÇÃO DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. PARTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE CABIA (CPC, ART. 373, INC. II). DANOS MORAIS. SITUAÇÃO QUE, NA ESPÉCIE, ULTRAPASSOU O MERO DISSABOR COTIDIANO. RELEVANTE INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. CRITÉRIO BIFÁSICO. SENTENÇA ESCORREITA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO”. (TJPR - 10ª Câmara Cível 0021761-34.2017.8.16.0014 - Londrina - Rel.: DESEMBARGADOR HELIO HENRIQUE LOPES FERNANDES LIMA - J. 02.03.2024 - **manutenção do quantum em R\$ 5.000,00**)**

**“APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PESSOAS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C DANOS MATERIAIS E LUCROS CESSANTES - COMPRA DE PASSAGEM DE FORMA ANTECIPADA - PASSAGEIRO INFORMADO, NO MOMENTO DO EMBARQUE, SOBRE A INEXISTÊNCIA DA PASSAGEM - NECESSÁRIO A COMPRA DE OUTRA PASSAGEM PARA O PRÓXIMO DIA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO DA RECLAMADA - **VIAGEM NÃO REALIZADA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE AS EMPRESAS - DANOS MORAIS COMPROVADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - R\$ 5.000,00 - MANUTENÇÃO - VALOR QUE ATENDE ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO - ALEGAÇÃO DE****



*RESSARCIMENTO DO VALOR REFERENTE A PASSAGEM ADQUIRIDA – NÃO ACOLHIMENTO – COMPROVANTE JUNTADO AOS AUTOS QUE TRATA-SE DE COMPROVANTE DE COMPRA DE PASSAGEM – – LUCROS CESSANTES – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO LUCRO LIQUIDO – AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR - MANUTENÇÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA.RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJPR - 9ª Câmara Cível - 0001761-*

PROJUDI - Recurso: 0008685-72.2023.8.16.0194 - Ref. mov. 46.1 - Assinado digitalmente por Desembargadora Ana Claudia Finger  
27/08/2024: JUNTADA DE ACÓRDÃO. Arq: Acórdão (Desembargadora Ana Cláudia Finger - 8ª Câmara Cível)

*37.2022.8.16.0014 - Londrina - Rel.: DESEMBARGADOR ALEXANDRE BARBOSA FABIANI - J. 01.07.2023 - destaques adicionados)*

*"APELAÇÃO CÍVEL. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS. ATRASO NA VIAGEM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO INTERPOSTO PELA RÉ. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. ARTS. 14, "CAPUT", DO CDC E 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CC. ALEGAÇÃO DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR DEVIDO A CONGESTIONAMENTO DE RODOVIA EM PERÍODO FESTIVO. RISCO DO NEGÓCIO. FORTUITO INTERNO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO CARACTERIZADA. **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL MANTIDA.2. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. ESPERA NA RODOVIÁRIA SEM A DEVIDA ASSISTÊNCIA. ATRASO TOTAL DA VIAGEM DE QUASE QUATRO HORAS, COM PERDA DE DIA DE TRABALHO. TRANSTORNOS QUE ULTRAPASSARAM A ESFERA DO MERO DISSABOR. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. 3. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. OBSERVÂNCIA ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO E AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. 4. SENTENÇA MANTIDA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS.APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA". (TJPR - 10ª Câmara Cível - 0000975-86.2019.8.16.0017 Maringá - Rel.: DESEMBARGADOR GUILHERME FREIRE DE BARROS TEIXEIRA - J. 03.04.2023 - **manutenção do quantum em R\$ 3.000,00**)*****

Estabelecida a faixa de valores indenizatórios adotada nos citados precedentes, passa-se à segunda fase da quantificação da indenização, em que são avaliadas as circunstâncias do caso concreto, o alcance da ofensa e a capacidade econômica do ofensor e do ofendido, como leciona Flávio Tartuce:

*"(...) na esteira da melhor doutrina e jurisprudência, na fixação da indenização por danos morais, o magistrado deve agir com equidade, analisando: – a extensão do dano; – as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; – as condições psicológicas das partes; – o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Tais critérios podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça". (TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2014. p. 420).*

Além disso, conforme já mencionado, a indenização deve ser suficiente tanto à compensação dos danos suportados pela vítima, quanto à sanção do causador do prejuízo, com caráter pedagógico a fim de evitar a ocorrência futura de eventuais ilícitos semelhantes, mas sem, contudo, constituir fonte de enriquecimento indevido. Trata-se aqui de realizar a **tripla função do dano moral** (STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA,

julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016) **de, a um só tempo, mitigar os danos sofridos pela vítima (compensatória); sancionar o autor do dano pela prática do ato ilícito (punitiva) e dissuadi-lo da realização de outros (preventiva).**

Desse modo, considerando que a empresa não prestou qualquer outra informação após a remarcação do horário e extensão dos danos causados em pessoa idosa, além do grupo de casos citado, é de rigor a manutenção do valor da indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

**6.** Diante da manutenção da procedência dos pedidos iniciais, impõe-se também a manutenção do ônus sucumbencial, com a condenação da Ré ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, que havia sido fixada em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. Isso porque, o valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) se mostra irrisório para remunerar de forma adequada os procuradores da Autora.

Contudo, o valor requerido por ela no recurso (R\$ 3.255,27 – três mil, duzentos e cinquenta e cinco reais e vinte e sete centavos), referente à Resolução de Diretoria 01/2023 do Conselho Seccional da OAB/PR, é elevado diante da simplicidade do presente caso.

Considerando, então, o trabalho realizado pelos procuradores da Autora, ora Apelante 2, e o tempo entre o ajuizamento e o julgamento da ação, que durou menos de um ano (de 06/07/2023 a 11/01/2024), fixo os honorários em R\$ 1.000,00 (mil reais).

**7.** Ante o exposto, voto em: **(a)** conhecer e negar provimento ao apelo 1 (da Ré); e **(b)** conhecer e dar parcial provimento ao apelo 2 (da Autora), somente para o fim de majorar os honorários sucumbenciais.

Por fim, tendo em vista o desprovimento do recurso da Ré, a qual restou sucumbente na origem, e a fim de fazer frente ao trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários sucumbenciais para R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais), em favor dos advogados da Autora, com fulcro no § 11º do art. 85 do CPC.

### **III. DECISÃO:**

Ante o exposto, acordam os Desembargadores da 8ª Câmara Cível do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ, por unanimidade de votos, em julgar CONHECIDO O RECURSO DE PARTE E NÃO-PROVIDO o recurso de Buser Brasil Tecnologia Ltda., por unanimidade de votos, em julgar CONHECIDO O RECURSO DE PARTE E PROVIDO EM PARTE o recurso de -----.

O julgamento foi presidido pelo (a) Desembargador Luciano Carrasco Falavinha Souza, sem voto, e dele participaram Desembargadora Ana Cláudia Finger (relator), Desembargador Substituto Antonio Domingos Ramina Junior e Desembargador Gilberto Ferreira.

Curitiba, 23 de agosto de 2024.



**ANA CLÁUDIA FINGER**  
Desembargadora Relatora

