



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020092-76.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRIANA MAIA MOTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26908

Apelação Cível Processo nº **1020092-76.2023.8.26.0001**

Relator(a): **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Adriana Maia Mota (Justiça Gratuita)

Apelada: Expresso Adamantina Ltda

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Juiz de 1ª Instância: Carlos Alexandre Böttcher

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. A autora Adriana Maia Mota celebrou contrato de transporte terrestre entre São Paulo/SP e Montes Claros, com embarque em 31/3/2023. O ônibus partiu com atraso e teve problemas mecânicos, chegando ao destino com cinco horas e meia de atraso e em rodoviária diversa da contratada, localizada em Belo Horizonte/MG. A sentença condenou a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 2.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a comprovação de que a apelante foi deixada em destino diverso do contratado e (ii) a majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é objetiva, não dependendo de culpa, conforme art. 14 do CDC.

4. Os danos morais foram caracterizados pela situação vivida pela autora, que não constitui mero dissabor. O valor da indenização deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se parcial provimento ao recurso, majorando a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Os ônus de sucumbência devem ser suportados pela parte requerida.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva aplica-se em casos de defeito na prestação de serviço. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido.

Legislação Citada:

CDC, art. 14

CPC, art. 86, parágrafo único

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1061500-12.2021.8.26.0100, Rel. João Camillo de Almeida Prado Costa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 17/11/2023.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 107/113, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 116/124.

Alega a apelante, em síntese, que **(I)** o formulário de reembolso (fl. 16) comprova que a apelante foi deixada em um destino que não era o contratado; **(II)** foi juntado aos autos o comprovante do taxi que a levou de Belo Horizonte até Montes Claros, destino que havia sido o contratado, e; **(III)** o montante arbitrado de danos morais desconsiderou completamente o atraso de mais de 5 horas e negligenciou documentos que comprovam que a apelante foi desembarcada em destino diverso do contratado. Requer o provimento do recurso para que seja reformada a r. sentença, com a majoração dos danos morais para o montante de R\$ 10.000,00

Intimada, a apelada não apresentou contrarrazões (fls. 128).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

O recurso é tempestivo e o preparo é dispensado, por ser a apelante beneficiária da Justiça Gratuita.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais em que a autora Adriana Maia Mota alega ter celebrado contrato de transporte com a requerida. A autora relata, em síntese, ter celebrado contrato de transporte terrestre entre São Paulo/SP e Montes Claros, com embarque em 31/3/2023, às 13:20 horas e previsão de chegada no destino às 18:40 horas do mesmo dia. Contudo, o ônibus partiu com cerca de duas horas e meia de atraso e teve problemas mecânicos durante o trajeto, razão pela qual chegou ao destino com cerca de cinco horas e meia de atraso e em rodoviária diversa da contratada, localizada no município de Belo Horizonte/MG.

Sobreveio sentença de parcial procedência da ação, condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 2.000,00, com divisão entre as partes para os pagamentos das despesas e custas judiciais, bem como honorários advocatícios.

Requer a apelante a majoração dos danos morais.

O atraso decorrente da quebra do ônibus da

requerida é questão incontroversa nos autos, e o fato de que a apelante foi deixada em município distinto do contratado, apesar de negado pela apelada, é comprovado pelo pedido de reembolso assinado em Belo Horizonte (fls. 16/17), o recibo do Táxi que levou a apelante até o seu destino inicialmente contratado (fl. 85), bem como a troca de mensagens com representante da empresa (fls. 96/98).

Estando a relação jurídica sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, materiais ou morais, causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando comprovado que o serviço não apresentou defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, do CDC.

Trata-se, na espécie, da aplicação da teoria do risco proveito, em razão do que quem se beneficia de determinada atividade é responsável pela reparação de danos causados (*Ubi emolumentum, ibi et onus esse debet*).

Paulo Nader¹ explica que [...] *pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem*

Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Tais requisitos estão presentes de forma evidente na situação descrita. Diante do atraso do ônibus, a autora teve de passar horas durante a madrugada aguardando um novo ônibus, bem como foi deixada em uma localidade a cerca de 400 km de distância do seu destino contratado, chegando ao fim do trajeto com mais de cinco horas de atraso.

Com relação aos danos morais, restaram caracterizados, pois, a situação a qual a autora foi submetida não caracteriza mero dissabor.

¹ NADER, Paulo. Curso de direito civil, responsabilidade civil, volume 7, ver, atual e ampl. - Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 148)

Quanto à fixação do valor da indenização, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-lo de forma moderada, de um lado para não ser insignificante, sequer minimizando as consequências do dano experimentado, e tampouco excessiva, permitindo o locupletamento ilícito ao ofendido.

O valor arbitrado na r. sentença comporta majoração para se adequar aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, porém, o valor pleiteado se mostra excessivo, comportando ajuste para R\$ 5.000,00, montante suficiente para amenizar os danos sofridos pela autora e desestimular a reiteração de condutas análogas da parte ré.

Frisa-se que o valor arbitrado é compatível com aqueles já fixados por esta C. Câmara ao apreciar casos análogos:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte rodoviário. Aquisição da passagem por aplicativo. Danos morais. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Consideração de que a ré, empresa de tecnologia que intermedia pessoas que querem viajar com as empresas de fretamento, integra a cadeia de fornecimento do serviço, sendo objetiva e solidariamente responsável pelos serviços colocados à disposição dos consumidores, nos termos do artigo 14, do CDC. Hipótese em que o autor adquiriu passagem de ônibus por meio do aplicativo da ré, para realizar trajeto da cidade do Rio de Janeiro a Brasília. Cancelamento da viagem, quando o ônibus se encontrava na cidade de Petrópolis, por motivo que não importou em exclusão da responsabilidade civil da empresa recorrente (impedimento da viagem por ente fiscalizatório). Consideração de que o autor foi encaminhado à Rodoviária de Petrópolis, tendo pernoitado na calçada ao relento, e, após longa espera, foi realocado em outro ônibus, chegando em seu destino final com 12 horas de atraso. Responsabilidade da empresa recorrente pelo defeito na prestação de serviço de transporte caracterizada. Verificação de transtornos hábeis à configuração de danos morais indenizáveis. Indenização, fixada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Descabimento do pleito de afastamento ou de redução da indenização por danos morais. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso interposto pela ré improvido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1061500-12.2021.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para majorar o valor da indenização por dano moral para o montante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 5.000,00; Diante da sucumbência mínima da apelante, os ônus de sucumbência devem ser integralmente suportados pela parte requerida, inclusive os honorários advocatícios, nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC.

Nuncio Theophilo Neto
Relator