



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305849

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000254-87.2024.8.26.0042, da Comarca de Altinópolis, em que é apelante KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA EPP, é apelada ÂNGELA MARIA CARDOSO COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ANA CATARINA STRAUCH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1000254-87.2024.8.26.0042

Apelante: Kandango Transportes e Turismo Ltda Epp

Apelada: Ângela Maria Cardoso Costa

Voto nº 28871

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZATÓRIA – Transporte rodoviário – Atraso de 24 horas – Danos materiais e morais caracterizados – Sentença de procedência – Insurgência recursal da ré – Pugna pela reforma da r. sentença, para afastar a condenação em danos morais – Dano moral reduzido, em obediência aos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.



O Douto Magistrado “*a quo*”, ao proferir a r. sentença de fls. 131/136, cujo relatório adoto, na “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS*”, ajuizada por *Ângela Maria Cardoso Costa*, em face de *Kandango Transportes e Turismo Ltda Epp*, julgou o pedido nos seguintes termos: “*Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento à autora do valor de R\$129,47, por danos materiais, que deverá ser corrigido pela Tabela Prática do E. TJSP, desde 09/01/2024 e com juros de mora desde a citação, bem como condenar a ré ao pagamento do valor de R\$15.000,00 a título de indenização por danos morais, que deverá ser acrescido de atualização monetária pela Tabela Prática do E. TJSP à partir desta sentença, bem como juros de mora de 1%, ao mês à partir da citação, o que faço resolvendo o mérito da demanda e extinguindo o feito com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*”

Condeno a empresa ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios os quais arbitro em 15% sobre o valor da condenação.”

Insurgência recursal da ré (fls. 139/148).

Alega em síntese, que os danos morais devem ser afastados, pois não restou comprovado o prejuízo à sua honorabilidade. Subsidiariamente, postula a redução da condenação.

Contrarrazões às fls. 170/178.

Subiram os autos para julgamento. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

Inicialmente, exercido o juízo de admissibilidade em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º do CPC, vale consignar que o presente recurso deve ser conhecido, pois é tempestivo e está devidamente preparado.

De plano, destaque-se, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, *caput*, do CPC.

Trata-se de “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS*”, ajuizada por *Ângela Maria Cardoso*

Costa, em face de Kandango Transportes e Turismo Ltda Epp.

A autora alega ter adquirido passagem rodoviária para realizar viagem entre Ribeirão Preto-SP e Goiânia-GO, com embarque previsto para o dia 09/01/24, às 23h15. Porém, o ônibus não apareceu, e os funcionários da empresa fecharam o guichê, sem maiores explicações. Aduz ter pernoitado na rodoviária, aguardando solução, sendo que, no dia seguinte, um ônibus da empresa partiu, às 15hs, com destino a Campinas-SP, para, de lá, a autora embarcar para Goiânia, em transporte de outra companhia. Aduz ter chegado ao destino final por volta das 10hs do dia 11.

Pois bem.

Caracterizada está a relação jurídica de consumo entre as partes litigantes. Nestes termos, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que configurada a qualidade dos autores, como destinatários finais, dos serviços prestados pela ré. Desta forma, configura direito da parte vulnerável, a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (art. 6º, VIII, do CDC), inclusive com a inversão do ônus probatórios, bem como, a modificação de cláusulas contratuais abusivas (art. 6º, IV, CDC).

Pelo que se colhe dos autos, resta claro que os documentos encartados pela autora, comprovam suas alegações e mostram-se suficientes para esse fim.

A ré, por seu turno, bateu-se pela não comprovação dos danos materiais e morais.

Trago à lume a fundamentação adotada pela r. sentença, nesse sentido:

“(…) Não comprovou a empresa ré o contrário, ou seja, que alojou e prestou alimentação à requerida, e que o serviço prestado, foi a contento, conforme regras consumeristas vigentes.

Pelo contrário, acabou por confessar implicitamente que realmente uma viagem que era para durar cerca de 9 a 10 horas, acabou por durar cerca de 35 horas, causando inevitável desgaste físico e emocional à autora, os quais por certo devem ser indenizados.

O artigo 734 do Código Civil prescreve que a responsabilidade que deriva do contrato de transporte independe de efetiva comprovação de culpa, sendo elidível em face de força maior.

Contudo, o cancelamento ou atraso da viagem, cujo motivo sequer foi especificado pela ré e até por questão de lógica, não pode ser considerado caso fortuito externo a fim de elidir a responsabilidade da ré, pois é atrelado ao risco do serviço prestado, configurando o chamado fortuito interno.

Reafirmo, a ré não apresentou justificativa plausível para a má prestação do serviço contratado, o que conforme o caso, até poderia promover a exclusão de sua responsabilidade. Mas

não foi o que aconteceu.

No caso, ainda que seja crível que não tenha agido com culpa, não se pode olvidar que sua responsabilidade é objetiva, bastando apenas a prova do ato ilícito, do nexo de causalidade e do dano.”

Pertinente destacar que, o contrato de transporte é obrigação de resultado, de forma que, o transportador deve levar o passageiro ao local de destino, no modo, termo e condições contratados. Assim, a empresa ré, como fornecedora de serviço, deve se responsabilizar por eventuais danos, que possam ser causados a seus passageiros, que no caso é objetiva, devendo responder, independentemente de culpa, pelos danos causados, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

Adequado observar que, o transportador é responsável pela entrega incólume do passageiro e de seus bens, ao destino.

Assim, tratando-se de responsabilidade objetiva, a ré somente não seria responsabilizada pelo descumprimento do contrato em caso de comprovação das excludentes legais (art. 734 c/c art. 393, parágrafo único, ambos do CC e art. 14, §3º, II, do CDC), o que não se verificou no presente caso.

Deste modo, à míngua de comprovação da parte sobre a qual recai o ônus probatório, totalmente cabíveis as indenizações postuladas.

Quanto ao dano moral, no caso em espécie, não se trata de mero aborrecimento travado nas relações de consumo. A conduta adotada pela ré caracteriza violação ao princípio de lealdade e boa-fé, que deve permear nas relações comerciais entre empresas e consumidores. Assim, resta claro que a autora faz jus ao recebimento da indenização por danos morais.

Com efeito, para que surja o dever de indenizar, os danos causados a terceiros é preciso que estejam presentes os requisitos da responsabilidade civil, quais sejam: uma conduta antijurídica; um dano que represente um prejuízo efetivo; o nexo causal entre a conduta e o dano e, por fim, a culpa ou dolo nas hipóteses de responsabilidade subjetiva.

No entanto, na fixação do dano moral deve

ser analisado o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social no âmbito da vítima, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento do ofendido.

Cabe verificar também o arbitramento do “*quantum*” reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como, de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Diante destes elementos, levando-se em consideração que o “*quantum*” indenizatório arbitrado é superior ao valor que vem sendo adotado por esta Colenda Câmara, bem como, a extensão da lesão sofrida, o caráter educativo, compensatório e punitivo dos danos morais, bem como utilizando-se da técnica do desestímulo ao comportamento desidioso, com vistas a evitar enriquecimento sem causa, **a quantia arbitrada deve ser reduzida para o valor de R\$ 5.000,00.**

Nesta quadra, **reformo parcialmente a r. sentença, para reduzir o valor da indenização, a título de danos morais, para R\$ 5.000,00, com juros de mora, de 1% ao mês, a partir da citação e correção monetária, a partir do arbitramento.**

No mais, fica mantida a r. sentença, na parte

inalterada.

Por fim, tendo em vista o provimento parcial do presente recurso, deixo de majorar os honorários advocatícios conforme previsão do §11, do artigo 85, do CPC/15, pois, conforme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a majoração somente caberá nos casos de *“não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente.”* (Embargos de Declaração no Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.573.573/RJ, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Dj. 04.04.2017)

Pelo exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO
AO RECURSO.**

ANA CATARINA STRAUCH
Relatora
(assinatura eletrônica)