



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015325-18.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante TRANSPORTADORA TURÍSTICA SUZANO LTDA, são apelados BETÂNIA CUSTODIA SOARES ROCHA e KARINA ALBERTO ANDRADE PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015325-18.2024.8.26.0564

APELANTE: TRANSPORTADORA TURÍSTICA SUZANO LTDA

APELADAS: BETÂNIA CUSTODIA SOARES ROCHA E KARINA

ALBERTO ANDRADE PEREIRA

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

VOTO Nº 27.058

AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS RODOVIÁRIO - VIAGEM INTERESTADUAL - INHAPIM-MG / SÃO PAULO - APELO DA RÉ - PRETENSÃO - EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL OU A MITIGAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA EXTRAPATRIMONIAL - FUNDAMENTO - PONTO DE EMBARQUE, EMBORA FECHADO PARA O ACESSO, NÃO IMPEDIU QUE O COLETIVO ESTIVESSE NO LOCAL PARA O EMBARQUE DOS PASSAGEIROS – FATO - NÃO COMPROVAÇÃO - DESCUMPRIMENTO DOS ARTS. 373, II, E 434, DO CPC - AUTORAS - NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO DE NOVAS PASSAGENS, AGORA ENTRE CARATINGA/ RIO DE JANEIRO / SÃO PAULO - CHEGADA AO DESTINO - TREZE HORAS APÓS - MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - ADMISSIBILIDADE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC.

AUTORAS - DIREITO À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECONHECIMENTO - RÉ - CONDUTA - OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - VALOR - NÃO ATUAÇÃO NO EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO (ART. 188, I, DO CC) - SENTENÇA - VALOR FIXADO - ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC.

AUTORAS - DIREITO AO DANO MATERIAL - RESSARCIMENTO DOS VALORES DAS PASSAGENS E COM ALIMENTAÇÃO - CABIMENTO - RESSALVA DE ABATIMENTO DO VALOR DAS PASSAGENS CASO A RÉ COMPROVE O REEMBOLSO ÀS AUTORA NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO - SENTENÇA - MANUTENÇÃO.

APELO DA RÉ DESPROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de ação indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Posto isto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação e o faço para condenar TRANSPORTADORA TURÍSTICA SUZANO LTDA (SUZANTUR) a pagar a BETÂNIA CUSTÓDIA SOARES ROCHA e KARINA ALBERTO ANDRADE PEREIRA a importância de R\$ 391,14 (trezentos e noventa e um reais e quatorze centavos), incidentes correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora a partir da citação, admitida compensação com o reembolso do valor da passagem pago pelas autoras à requerida, uma vez comprovado que o reembolso foi efetivado pela operadora do cartão de crédito (liquidação). Condeno ainda a ré a pagar às autoras indenização por danos morais fixada valor total, global, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o que perfaz R\$2.500,00 para cada autora, incidentes correção monetária (Tabela TJSP) a partir da data do arbitramento (Súmula 362 STJ) e juros de mora a partir da citação. Com relação à correção monetária, devem ser observados os índices da tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024 a correção monetária deverá ser feita pelo IPCA-E, conforme o disposto no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, incluído pela Lei nº 14.905/2024. Os juros de mora incidirão à razão de 1% ao mês até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, os juros deverão observar a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA-E, nos termos do artigo 406, § 1º, do Código Civil, incluído pela Lei nº 14.905/2024. Mais expressiva a sucumbência da ré, que também deu causa ao ajuizamento da ação, motivo pelo qual arcará integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados, com fundamento no artigo 85, parágrafo 8º, do Código de Processo Civil, em R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais). P.I.*” (fls. 140/143).

A ré apelou. Sustenta que a viagem estava ativa. O fato de o ponto de embarque estar fechado não implica em que o coletivo não fosse passar pelo local. O atraso não ultrapassou três horas. Incumbia às autoras a prova de que os

valores das passagens foram lançados na fatura do cartão de crédito. São indevidas as indenizações por dano material e moral. Como pedido alternativo, postula a mitigação da verba indenizatória extrapatrimonial. Pretende a reforma da sentença (fls. 146/157).

As autoras contrarrazoaram (fls. 163/177).

É O RELATÓRIO.

Cuida-se de ação indenizatória fundamentada na falha na prestação do serviço de transporte rodoviário. As autoras alegam que adquiriram passagens de ônibus para o trecho entre Inhapim-MG a São Paulo, com embarque em 1º.9.23, às 19h. Contudo, o veículo não apareceu. Obtiveram informação de que a viagem foi cancelada. Viram-se obrigadas a adquirir novos bilhetes, com saída às 3h30, da cidade de Caratinga para o Rio de Janeiro e outra com destino a São Paulo. Deslocaram-se de carro por 40 km e chegaram ao destino mais de treze horas após.

Aplicável a legislação consumerista. Inverte-se o ônus da prova (art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90). As autoras anexaram fotografia do ponto de embarque do coletivo encerrado, histórico de ligações telefônicas à ré e a aquisição de novas passagens rodoviárias (fls. 4/5 e fls. 41/61). Comprovaram o fato constitutivo do direito (art. 373, I, do CPC).

Por sua vez, a ré não demonstrou que informou previamente as autoras de que o ponto de embarque permaneceria fechado. Exigia-se prévio esclarecimento, à luz do conforme art. 6º, VI, do CDC. Ademais, a defesa se embasa no fato de que a viagem estava ativa no sistema. Entretanto, as telas sistêmicas unilaterais, isoladamente, são inaptas a comprovar a realização do transporte (fls. 100/101). Não indicam nem mesmo o suposto horário em que o coletivo passou pelo ponto de embarqu.. Descumpriu com o que rezam os arts. 373, II, e 434 do CPC.

O cancelamento da viagem caracterizou falha na prestação do serviço. A responsabilidade é objetiva. Reza o art. 14 da Lei 8.078/90:

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 informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Não há dúvida que os fatos acarretaram além de mero dissabor. Traduziram-se em graves transtornos. As autoras tiveram que percorrer trajeto diverso, com deslocamentos adicionais. A conduta da ré ofendeu a direito da personalidade das autoras. Não atuou no exercício regular do direito (art. 188, I, do Código Civil). Reconhece-se o dano moral, inerente ao fato. Dispensa comprovação (*in re ipsa*).

Segundo leciona Clayton Reis, o “... dano moral é o mal infringido à intimidade da vítima, que altera de forma substancial o seu equilíbrio psíquico” (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 60).

Já na lição de Sergio Cavalieri Filho “... hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos os complexos de ordem ética, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial” (Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 77-78).

Na quantificação do valor indenizatório, o pressuposto que norteia a questão é a justa recomposição pelo padecimento anímico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do caráter punitivo e desestimulador, visando a que a ré não reitere a conduta. Há também que se ponderar as especificidades do caso. Sobre a questão, precedente jurisprudencial:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA. 1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito. 2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016).

Nesse sentir, equânimes os R\$ 5.000,00 estabelecidos na origem (R\$ 2.500,00 a cada autora), consonantes aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC). Não comportam modificação.

Quanto ao dano material, as autoras suportaram gastos com aquisição de novas passagens rodoviárias e alimentação. Embora a ré alegue a solicitação do reembolso (R\$ 311,40 - fls. 114), não comprovou o fato. Veja-se ainda que a sentença ressaltou a possibilidade de abatimento, caso reembolsado, em liquidação da sentença (fls. 141).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao apelo. Na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fase recursal, nos termos art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para R\$ 2.000,00.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR