



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000407560

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002915-78.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante VIAÇÃO RAPIDO BRASIL S/A, é apelado LUIZ RAFAEL DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1002915-78.2024.8.26.0223

COMARCA DE GUARUJÁ

APELANTE: VIAÇÃO RÁPIDO BRASIL S/A

APELADA: LUIZ RAFAEL DA SILVA

VOTO 56236

APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSPORTE TERRESTRE INTERMUNICIPAL - ATRASO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO DA REQUERIDA.

1. CASO CONCRETO - Autor adquiriu passagem de ônibus para realizar, acompanhado de um sobrinho menor de idade, o trajeto de Guarujá até São Paulo, no dia 02/01/2024 - Houve atraso de 2h35 na partida do ônibus operado pela requerida e chegada ao destino com 3h20 de demora - Autor que, em razão do ocorrido, perdeu voo que faria de Guarulhos com destino a Recife, tendo de adquirir novas passagens aéreas para o dia seguinte - Defesa da transportadora baseada nas teses de caso fortuito e força maior, em razão do congestionamento de veículos nas estradas no período pós-Réveillon - Sentença de procedência, condenando a requerida a indenizar o autor nos importes de R\$ 4.926,60 a título de danos materiais e R\$ 8.000,00 a título de danos morais - Recurso da requerida.

2. RESPONSABILIDADE CIVIL - Circunstâncias do caso concreto que não permitem excluir a configuração da falha na prestação do serviço da transportadora requerida - Responsabilidade do fornecedor apenas será excluída quando provar que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3º, do CDC) - Dever de conduzir o passageiro de um lugar a outro, respeitados o itinerário e os horários contratados (artigos 730, 733 e 737 do Código Civil) - Consoante admitido pela própria transportadora, é público e notório que, nos períodos próximos aos feriados, o trânsito de veículos nas estradas entre a capital paulista e o litoral se intensifica sobremaneira - Circunstância previsível - Incumbia à empresa, que é especializada em sua área de atuação, ciente dessa particularidade, estruturar-se com antecedência a fim de evitar percalços àqueles consumidores que, com legítima expectativa, adquiriram suas passagens, garantindo-lhe a prestação adequada do serviço que voluntariamente disponibilizou no mercado - Risco da atividade - Autor que, ademais, adotou as cautelas que dele se esperavam, contratando junto à requerida itinerário que permitiria tempo hábil para a chegada à capital com largo intervalo temporal para a ida ao aeroporto - Requerida que não se desincumbiu de seu ônus probatório, sobressaindo-se a narrativa do autor - Correto o

reconhecimento da responsabilidade da transportadora pelos prejuízos vivenciados pelo passageiro.

3. DANOS MATERIAIS - Condenação da requerida ao pagamento do importe de R\$ 4.926,60, relativo às milhas aéreas adquiridas pelo autor para pagamento das passagens - Prejuízo financeiro que, de fato, deve ser reparado - Contudo, nota-se que foi incluído no valor da condenação importe relativo às duas passagens de retorno do Recife a São Paulo, no dia 23/01/2024 - Autor não esclareceu a razão de ter arcado com esse valor adicional (R\$ 1.428,00), já que as passagens de retorno já haviam sido anteriormente adquiridas e não foram afetadas pelo atraso imputado à ora requerida - Reparação material reduzida para o importe de R\$ 3.501,60, com correção monetária desde a data do dispêndio e juros a partir da citação.

4. DANOS MORAIS - Condenação da requerida ao pagamento de indenização no importe de R\$ 8.000,00 - Prejuízo moral constatado - Efetiva e substancial frustração da legítima expectativa do consumidor em relação ao contrato firmado junto à fornecedora - Falha na prestação do serviço que causou ao autor sentimentos de angústia e intranquilidade - Situação que não configura mero descumprimento contratual - “Quantum” indenizatório, contudo, a comportar redução - Mais adequado à espécie o importe de R\$ 2.000,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

5. DISPOSITIVO - Sentença reformada em parte - Ação procedente em menor extensão - Mantida a condenação da requerida no ônus da sucumbência.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **VIAÇÃO RÁPIDO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 102/106, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados procedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **LUIZ RAFAEL DA SILVA**, culminando na condenação da fornecedora ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 4.926,60 e por danos morais no importe de R\$ 8.000,00, além do ônus da sucumbência.

Alega a transportadora, em síntese, que: o atraso inferior a três horas está dentro do limite previsto pelo artigo 15 da Resolução ANTT nº 4.282 de 17/03/2014; não há como se imputar à apelante qualquer responsabilidade pelo alegado dano sofrido pelo apelado; cumpriu com seu dever de transportar o passageiro da origem ao destino, em segurança; é público e notório que, na época do

Ano Novo, as estradas têm um grande fluxo de veículos no trajeto das cidades turísticas para o retorno a São Paulo, notadamente das cidades litorâneas (subida pela Anchieta-Imigrantes); o apelado tinha pleno conhecimento desta situação e dos riscos a ela inerentes; os atrasos no embarque na rodoviária do Guarujá e desembarque na rodoviária do Jabaquara se deram por razões alheias à vontade da apelante; o apelado adquiriu as passagens de avião para poucas horas depois de sua chegada estimada a São Paulo, aceitando e assumindo o risco de não chegar a tempo para o embarque no aeroporto; mesmo sendo informado acerca do atraso, o apelado escolheu aguardar a chegada do ônibus da apelante; trata-se de caso fortuito ou força maior, pois a causa do atraso foi o congestionamento nas estradas, típico da época de feriados, como no caso do Réveillon; deve ser afastada a condenação pelos danos materiais e morais, eis que ausente o nexo de causalidade; subsidiariamente, deve ser afastado ou reduzido o valor da reparação pelos danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É O RELATÓRIO.

O autor narrou na inicial que: adquiriu passagens de ônibus para realizar, no dia 02/01/2024, na companhia de seu sobrinho menor, o trajeto entre Guarujá e São Paulo, para que no mesmo dia tomasse voo do aeroporto de Guarulhos com destino a Recife; houve injustificado atraso em sua partida do litoral, ensejando uma demora de mais de 3 horas e 20 minutos na chegada a São Paulo; tal fato acarretou a perda do voo, que estava agendado para 0h15 do dia 03/01/2024 e prejuízos materiais e morais.

Postulou, então, a condenação da transportadora ao pagamento de R\$ R\$ 4.926,60, como ressarcimento pelas novas passagens aéreas que teve de adquirir, e de R\$ 12.000,00, pelos danos extrapatrimoniais vivenciados.

Em sua defesa, a transportadora asseverou, em resumo, que na data da viagem ocorreu grande congestionamento nas rodovias que ligam o litoral à capital, fato considerado por ela imprevisível, inexistindo nexo de causalidade entre sua conduta e o dano vivenciado pelo consumidor.

Após a réplica, foi então proferida a r. sentença de procedência, nos termos já relatados.

E, analisando os argumentos deduzidos pela requerida, verifica-se que o julgado comporta adequações, como se verá.

É cediço que, por força do previsto nos artigos 730, 733, caput e § 1º, e 737 do Código Civil, ao formular um contrato com o autor, a transportadora se obrigou a transportá-lo de um lugar para outro, devendo cumprir o percurso, os horários e os itinerários contratados, inclusive se responsabilizando por danos resultantes de eventuais atrasos.

Frise-se que, nos termos do artigo 734 do mesmo diploma legal, *“o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”*.

Ademais, ao caso concreto se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois configurada a qualidade do autor como destinatário final dos serviços prestados pela apelante, na contratação de transporte terrestre de passageiros.

Assim, é direito da parte vulnerável a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (CDC, artigo 6º, VIII), inclusive com a inversão do ônus probatório, desde que se constate a verossimilhança da versão da parte hipossuficiente, a fim de se verificar a viabilidade da intervenção do Poder Judiciário na hipótese concreta.

No presente caso, restou incontroverso o atraso sofrido pelo autor, que embarcou no ônibus da requerida, no Guarujá, com 2h35 de atraso, chegando a São Paulo 3h20 após o horário contratado; também é incontroverso que a demora ensejou a perda de um voo para Recife, que havia sido contratado previamente.

A discussão gira em torno da **responsabilidade** por essa

demora: de um lado, o autor imputa a culpa pelo ocorrido à transportadora, a qual, de outro lado, assevera que o congestionamento nas rodovias configurava caso fortuito ou força maior.

Ocorre que, a teor do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, para que pudesse ser afastada por completo a responsabilidade da fornecedora, seria necessária a comprovação cabal de fatos que escapassem completamente de seu campo de atuação, configurando *“culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Tal excludente de responsabilidade não se verifica nos autos, já que, embora alegue que o atraso decorreu de fatos alheios à sua atuação, em sua contestação a transportadora assevera expressamente que *“é público e notório que, na época do reveillon, as estradas têm um grande fluxo de veículos no trajeto das cidades turísticas para o retorno à São Paulo, notadamente das cidades litorâneas (subida pela Anchieta-Imigrantes), não sendo demais destacar que o Autor tinha pleno conhecimento desta situação e dos riscos a ela inerentes”* (fls. 54).

Ora, se tal fato é público e notório e a transportadora tem expertise em seu ramo de atuação, a ela incumbia a adoção, antecipada e programada, das medidas cabíveis, organizando sua logística para o período de feriado, de modo a não prejudicar a prestação do serviço disponibilizado, nem inviabilizar o cumprimento dos contratos celebrados.

Ou seja, consoante bem reconhecido em primeiro grau, não se está diante de circunstância que afaste a culpa da fornecedora, mas, pelo contrário, de fatos que se inserem no próprio risco de sua atividade que, como já dito, deveria se antecipar a um problema que era previsível.

Não bastasse, tem-se que o autor, ao adquirir a viagem de ônibus para chegar a São Paulo às 18h45, tomou as cautelas que dele se esperavam no sentido de garantir que chegaria à capital com intervalo hábil para se deslocar ao aeroporto de Guarulhos a tempo de tomar o voo para Recife, cujo embarque se

iniciaria apenas por volta de 23h15 (contudo, apenas chegou a São Paulo às 23h10, sem tempo suficiente para se deslocar ao aeroporto).

Assim, uma vez não afastada – por qualquer causa razoável – a culpa da fornecedora pelo atraso, incumbe a ela, nos termos da legislação já mencionada, indenizar o passageiro pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço, porquanto evidenciado o nexo causal entre a conduta e o dano.

No tocante à **reparação material**, restou comprovado que o autor perdeu o primeiro voo que realizaria no início do dia 3/01/2024 (fls. 22), tendo de adquirir novas passagens para o meio da tarde do mesmo dia (fls. 24).

Assim, a aquisição das novas passagens, que só ocorreu por conta da falha na prestação do serviço da requerida, deve ser objeto de ressarcimento.

Por outro lado, analisando os pedidos e os documentos juntados com a inicial, nota-se que o autor incluiu no pedido a reparação pelo custo de aquisição de 68.360 milhas aéreas, pelo valor de R\$ 1.428,00, utilizadas para a compra das passagens de retorno de Recife a São Paulo.

Todavia, considerando que a viagem de retorno foi agendada para 23/01/2024 e não foi afetada pelo atraso ocorrido no dia 03/01/2024, mencionada quantia deve ser excluída da condenação, que fica reduzida ao importe de R\$ 3.498,00 relativo à aquisição das milhas utilizadas nas novas passagens de São Paulo a Recife, consoante comprovado às fls. 30.

Fica mantida a correção monetária a partir do desembolso e os juros de mora a contar da citação.

No mais, quanto aos **danos morais**, ressalvados entendimentos em sentido diverso, verifica-se que a conduta da transportadora efetivamente causou ao passageiro sentimentos de insegurança e angústia, ao ver frustradas as legítimas expectativas que o nortearam no momento da contratação.

A demora exagerada na viagem de ônibus, por culpa da

fornecedora, de fato trouxe percalços psicológicos ao autor, que estava na companhia de um menor de idade e teve de reorganizar sua rotina, às pressas, para nova viagem diversa da que tinha programado com antecedência.

Assim, bem reconhecido, pelo d. Juízo *a quo*, que a conduta da requerida causou ao consumidor danos morais dignos de reparação, pois extrapolou o mero dissabor cotidiano ou o simples descumprimento contratual.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é sabido que o dano moral não pode ser recomposto em absoluto, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. Nesse contexto, a indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor. (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. Acórdão mencionado, restou explicitado: “O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Atentando-se a todos estes fatores, às peculiaridades do caso concreto e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conclui-se – com todas as vênias ao entendimento do d. Magistrado de origem – que o importe reparatório de R\$ 8.000,00 é exagerado.

Afigura-se mais adequado à hipótese o patamar de R\$ 2.000,00,

que melhor atenderá aos vetores de compensação à parte lesada (sem causar seu enriquecimento ilícito), e de desestímulo à reiteração na conduta pela requerida (que poderá se empenhar na melhoria de suas políticas e na qualidade de seus serviços).

Tal valor deverá ser corrigido a partir da data deste acórdão, correndo juros desde a citação.

Em consequência, reforma-se em parte a r. sentença, reduzindo-se os valores das indenizações por danos materiais e morais. De todo modo, a requerida permanece vencida na maior extensão dos pedidos iniciais, razão pela qual deverá arcar com as custas e despesas processuais, incluídos os honorários advocatícios de 15% valor da condenação.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada – o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias, prescindível a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator