



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000413447

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002606-53.2024.8.26.0483, da Comarca de Presidente Venceslau, em que é apelante ANDRESSA IANARA OLIVEIRA ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1002606-53.2024.8.26.0483

Comarca: Presidente Venceslau (2ª Vara)

Apelante: ANDRESSA IANARA OLIVEIRA ANDRADE

Apelado(a): BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

Juiz(a): VIVIANE CRISTINA PARIZOTTO DE OLIVEIRA

Voto n.º 4.203

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PESSOAS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Preliminar de deserção rejeitada - Parte autora que é beneficiária da justiça gratuita - Cerceamento de defesa não configurado - Testemunha arrolada pela autora que é sua genitora e, nessas condições, impedida na forma do art. 447, §2º, inciso I, do CPC - Fatos que restaram suficientemente esclarecidos pela prova já constante dos autos, não havendo motivo para admitir o depoimento da testemunha impedida (art. 447, § 4º, do CPC) - Autora que adquiriu duas passagens de ônibus com assento de categoria leito para viajar com sua filha menor e, no momento do embarque, foi informada de que uma das poltronas não estava disponível - Alegação de que foi humilhada e constrangida pelos funcionários do ônibus perante os demais passageiros - Tese que restou isolada nos autos - Danos morais que não decorrem automaticamente do *downgrade* de categoria da poltrona, ainda que por erro da empresa ré - Questão com reflexo exclusivamente patrimonial, resolvida no mesmo dia pela requerida mediante estorno da diferença do valor dos assentos - Ausência de provas de repercussão na esfera extrapatrimonial da parte autora - Danos morais não configurados - Sentença mantida.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Andressa Ianara Oliveira Andrade em face de Buser Brasil Tecnologia Ltda., que a r. sentença de fls. 111/118, cujo relatório se adota, julgou improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 121/138), sustentando, preliminarmente, a ocorrência de cerceamento de defesa pelo indeferimento da oitiva de sua genitora,

ainda que informante, pois acompanhou por videochamada o constrangimento da autora. Quanto ao mérito, alega que a situação vivenciada foi constrangedora e que se sentiu “*muito triste e humilhada diante do desrespeito dos funcionários da empresa*”; que estava com uma criança e realizou a viagem de forma desconfortável; que não foi avisada com antecedência de que a sua poltrona havia sido alterada de leito para semileito. Pretende a reforma da sentença para julgar procedente o pedido indenizatório e condenar a ré ao pagamento de R\$ 15.000,00, com majoração dos honorários para 20% do valor da condenação.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 142/153, com preliminar de deserção.

É o relatório.

2. De início, rejeita-se a preliminar de deserção arguida em contrarrazões, considerando que a autora apelante é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 31/32.

Ainda em preliminar, a alegada ocorrência de cerceamento de defesa também não prospera.

Isso porque, por força do princípio constitucional que impõe a razoável duração do processo (CF, art. 5º, LXXVIII), é dever do Juiz (CPC, art. 139, II) proceder à pronta análise da pretensão, determinando a realização apenas das provas que sejam efetivamente necessárias para o julgamento (CPC, art. 370).

Com efeito, da análise dos fundamentos trazidos nas razões recursais, não se verifica em que medida a oitiva da genitora da autora, impedida nos termos do art. 447, §2º, inciso I, do CPC, ainda que como informante, pudesse levar à conclusão diversa, até porque os fatos restaram suficientemente esclarecidos pela prova já constante dos autos. E porque desnecessário, não havia motivo para admitir o depoimento da testemunha impedida (art. 447, §4º, do CPC).

Sobre o tema, o C. Superior Tribunal de Justiça já decidiu que “*a decisão pela necessidade ou não da produção de prova é uma faculdade do*

magistrado, a quem caberá decidir se há nos autos elementos e provas suficientes para formar sua convicção” (REsp 874.735/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Segunda Turma, j. 27.03.2007, DJ 10.04.2007, p. 206).

Superada a matéria preliminar, o recurso não merece prosperar.

Segundo a petição inicial, a autora adquiriu duas passagens de ônibus para o dia 23/06/2024 junto à empresa Buser, para ela e para sua filha de 8 anos de idade, com partida em Campo Grande/MS e chegada em Presidente Prudente/SP, ambas na categoria de assento tipo leito, no valor total de R\$ 171,04. Ocorreu que, no momento do embarque, foi informada de que um dos assentos adquiridos não estava disponível. Alegou que teve que viajar de forma desconfortável em assento de categoria inferior ao comprado, tipo semileito, e que se sentiu *“muito triste e humilhada diante do desrespeito dos funcionários da empresa em rir e desprezar a situação da passageira que estava com uma criança”* (fls. 03) diante dos demais passageiros. Apontou que a empresa estornou a diferença dos valores dos assentos. Daí o ajuizamento da presente ação, buscando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais quantificados em R\$ 15.000,00.

Após regular trâmite, com produção de prova oral (fls. 110), sobreveio a r. sentença de fls. 111/118 que julgou improcedente o pedido inicial, assim fundamentando:

“Na presente demanda, reputo ausente o abalo moral apto a ensejar qualquer reparação nesse sentido, sendo certo que, quando muito, o caso evidencia um mero descumprimento contratual inicial, o que, por si só, não enseja o dever de indenização moral.

Reitero, não há alegação de atraso no transporte, tampouco de sua não realização ou ausência de prestação de auxílio aos passageiros por parte da empresa ré, assim como de eventual intercorrências no trajeto tão somente pela troca do coletivo por outro de categoria um pouco inferior, tampouco de má conservação do coletivo em substituição, cabendo salientar que o informante revelou que o ônibus chegou às 02h30 em Presidente Prudente, o qual estava previsto para chegar às 02h40 (fls. 20).

Outrossim, a causa de pedir e pedido não são direcionados para eventual ausência de reembolso de diferença de valor entre passagens, mas somente no suposto abalo moral pela troca do

coletivo e pela suposta humilhação que a autora teria sofrido, incapaz, na espécie, de gerar a indenização moral pretendida pela demandante, posto que não restou comprovada nos autos, sendo de rigor destacar que o informante declarou que todo o ocorrido foi sua esposa que lhe contou, a qual teve que ir no semi-leito que era uma categoria diferente.” (fls. 115/116).

E com razão o D. Juízo de primeiro grau.

Restou incontroverso que a autora e sua filha acabaram viajando em assentos tipo semileito e não leito, como haviam adquirido, por falha do sistema de reservas da empresa ré, que acabou disponibilizando o mesmo assento para dois passageiros distintos.

Por outro lado, igualmente incontroverso que, no mesmo dia dos fatos, a ré providenciou o estorno da diferença do valor dos assentos, não incorrendo a autora em prejuízo material (fls. 39).

Assim, remanesce a controvérsia sobre a suposta configuração de danos morais indenizáveis.

E respeitado entendimento diverso, a situação narrada na petição inicial não é suficiente para caracterizar ofensa moral.

Não se ignora a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso, todavia, a circunstância não isenta os consumidores de provarem minimamente o dano alegado.

No caso vertente, o fato de a autora e sua filha terem viajado por 2h40 em assento inferior ao contratado, por si só, não é circunstância que ultrapassa o mero dissabor, próprio do cotidiano da vida moderna, a que pode estar sujeito qualquer cidadão. Ainda que tenha havido o *downgrade* da poltrona por erro da empresa ré, não foram alegadas e tampouco demonstradas eventuais condições precárias do assento semileito, em que pese de categoria inferior ao contratado, nem cogitado atraso considerável na chegada do ônibus ao destino.

Já a circunstância alegada pela apelante, de que teria sido “*gravemente humilhada e constrangida*” na frente dos demais passageiros por funcionário do ônibus não se mostra verossímil diante dos elementos probatórios

existentes nos autos.

A alegação veio sem maiores detalhes na petição inicial, tendo a autora se limitado a expor que ficou “*muito triste*” com a situação, e que se sentiu humilhada pelo suposto fato dos demais passageiros começarem a reclamar de possível atraso na viagem.

Nada excepcional foi alegado, e o depoimento do cônjuge da autora, ouvido como informante, tampouco conferiu credibilidade à tese defendida inicialmente.

Aliás, nesse particular, o próprio informante alegou que no momento dos fatos estava conversando com a autora, que estava filmando a ocorrência (fls. 125). Porém, tal afirmação contradiz a justificativa utilizada pela apelante para sustentar o alegado cerceamento de defesa pela necessidade de oitiva de sua mãe, por supostamente ter presenciado por chamada de vídeo a ocorrência, o que só corrobora com a ausência de verossimilhança de tais alegações e, por consequência, da desnecessidade da tomada de depoimento pretendida.

A propósito, os aborrecimentos inerentes ao cotidiano consubstanciam sentimentos que cumprem ser catalogados como dissabores rotineiramente experimentados por todos.

Todavia, para a caracterização do dano moral não há que se prescindir de ato ilícito que importe em séria ofensa à esfera íntima do lesado, afastados então de sua tipificação o mero inadimplemento contratual, o insucesso nos negócios ou os contratemplos a que todos os cidadãos estão sujeitos em virtude da convivência social, mas que não ofendem sua psique, não atingem sua honra subjetiva nem maculam sua boa imagem em relação aos demais.

No caso concreto, a questão causou repercussão apenas na esfera patrimonial da apelante, o que, como já visto, foi resolvida no mesmo dia pela empresa ré ao providenciar o estorno da diferença do valor dos assentos comprados.

Na hipótese, não há mesmo prova de repercussão moral excepcional que transborde o mero dissabor.

Assim, embora desconfortável a situação a que se sujeitou a parte autora, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como: *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”* (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (TJSP; **Apelação Cível 0008073-46.2008.8.26.0659; Relator (a): Teixeira Leite; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vinhedo - 2ª. Vara Judicial; Data do Julgamento: 21/08/2014; Data de Registro: 25/08/2014).**

Destarte, ausente a comprovação de abalo hábil à caracterização do moral, não há dever de indenizar, ficando a r. sentença preservada por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial para 12% do valor atualizado da causa, na forma do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator