



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419527

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056434-10.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado REAL EXPRESSO LTDA, são apelados/apelantes VITOR MANUEL TINTI, JOSE CARLOS BORGES e HIGOR RUAN GOSSEN BORGES e Apelado MIRIAM DE MARIA SILVA PASSAGENS (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao recurso dos autores. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1056434-10.2023.8.26.0576

Apelante/Apelado: Real Expresso Ltda

Apelantes/Apelados: Vitor Manuel Tinti e outros

Ação: Indenização por dano material e moral

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto

Juiz de 1ª Instância: Dr. Glariston Resende

Voto nº 14.947

DANOS MATERIAIS E MORAIS. Contrato de transporte rodoviário de passageiros. Responsabilidade objetiva do transportador. Falha na prestação do serviço contratado. Descumprimento do contrato por venda duplicada de poltronas, que ocasionou no impedimento do embarque dos autores. Impossibilidade de participação em duas provas de concursos públicos para ingresso no TRT12. Dano material comprovado na inicial. Cabimento. Danos morais *in re ipsa* caracterizados. *Quantum* indenizatório majorado para os autores Vitor e Higor em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e mantido o montante arbitrado na sentença para o coautor José. RECURSO DESPROVIDO da ré. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO dos autores.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 231/233, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca a ré Real Expresso a reforma do *decisum* porque:

a) os recorridos não demonstraram nos autos o sofrimento de ordem moral que venha a ensejar algum tipo de reparação, uma vez que apenas dizem ter sofrido aborrecimentos e estresse, que fazem parte do nosso dia a dia e não são indenizáveis; b) a ninguém é dado o direito de tirar proveito econômico em detrimento de outrem; c) na remota hipótese de ser mantida a condenação em danos morais, requer sejam os mesmos reduzidos ao patamar de R\$.2.000,00 (fls. 236/247).

Igualmente inconformados, pretendem os autores a modificação do julgado, pois: a) no dia do embarque, os autores foram surpreendidos com uma série de problemas causados pela ineficiência da recorrida em seu mister, a qual vendeu as mesmas poltronas para outras pessoas, impossibilitando o embarque dos autores; b) diante da impossibilidade de embarcar, os recorrentes perderam a oportunidade de realizar os dois concursos públicos para os quais se prepararam por anos, além de terem que arcar com a multa de cancelamento do hotel; c) os autores perderam a chance de participar de concursos públicos devido à conduta negligente da requerida, bem como suportaram multas que não deram causa; d) essa perda de oportunidade gerou tanto danos materiais quanto danos morais; e) os valores fixados são insuficientes diante da gravidade dos fatos e do impacto na vida dos autores, justificando a majoração para R\$ 25.000,00 para cada um; f) para o recorrente Jose Carlos, igualmente é irrisório o valor de R\$.5.000,00, visto que se programou para acompanhar os autores Vitor E Higor na viagem e que também foi diretamente afetado pela conduta negligente da requerida (fls. 276/290).

Tempestivas, vieram aos autos contrarrazões (fls. 299/307 e 305/314).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação indenizatória amparada em contrato de transporte rodoviário de passageiros, em que se discute o prejuízo material e moral suportado pelos autores em função do descumprimento do contrato pela empresa requerida, que vendeu as poltronas adquiridas pelos autores para outros passageiros e, em razão disto, impossibilitou seu embarque no dia da viagem, o que comprometeu sua participação em dois concursos públicos.

Pugnam os demandantes pela indenização por danos materiais, consistentes no valor pago pelas passagens, valor gasto com a inscrição nos concursos e multa decorrente do cancelamento da reserva de hotel, além de danos morais.

A pretensão inicial foi acolhida em parte, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação ajuizada por VITOR MANUEL TINTI, HIGOR RUAN GOSSEN BORGES e JOSE CARLOS BORGES contra

REAL EXPRESSO LTDA, o que faço para: i) CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros moratórios de 1% ao mês, ambos a contar desta sentença, até 28/08/2024, a partir do qual a correção monetária e juros de mora serão substituídos pela Taxa SELIC; ii) CONDENAR a parte ré ao pagamento de danos materiais no importe de R\$1.535,43 (mil, quinhentos e trinta e cinco reais e quarenta e três centavos), que deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP, desde a data dos pagamentos pelos autores, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) estes contados da data da citação (02/12/2023), até 28/08/2024, a partir do qual a correção monetária e juros de mora serão substituídos pela Taxa SELIC; devendo ocorrer a compensação com os valores já efetivamente estornados, ensejo em que EXTINGO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C."

Daí o inconformismo.

Prima facie, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

No caso das empresas de transporte rodoviário coletivo de passageiros, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se o art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

No tocante à responsabilidade pelos danos, diz o parágrafo único do referido artigo:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Sublinhe-se que em relação às empresas prestadoras de serviços públicos, como é o caso da ré, adotou-se a responsabilidade objetiva integral pelos danos causados a seus passageiros, que prescinde da discussão acerca da culpa da fornecedora.

Aliás, a responsabilidade objetiva do transportador de pessoas também está delineada nos artigos 734, do Código Civil, *in verbis*:

*“Art. 734. **O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas** e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.” (g.n.)*

A respeito da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, estabelece o art. 14, do CDC, *in verbis*:

“Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

In casu, por força de ausência de impugnação específica na contestação, bem como na apelação da ré, é incontroverso o fato de que os autores foram impedidos de embarcar na data contratada em razão de ausência de assentos disponíveis, eis que os lugares adquiridos foram disponibilizados a outros passageiros.

De igual modo não há controvérsia quanto à especial circunstância de que os autores Vitor e Higor perderam a prova dos

concursos públicos para os quais se inscreveram (fls. 51/117), bem como suportaram o pagamento de multa pelo cancelamento da reserva de hotel (fls. 126/130), em razão do descumprimento do contrato pela ré, circunstância que caracteriza evidente a falha na prestação do serviço.

Incontrastável, portanto, nexos causal entre a infração do dever de cumprimento do contrato de transporte e o comprometimento da realização dos consumidores dos concursos públicos dos quais iriam participar (fls.16/18) a ensejar indenização pretendida.

Quanto aos danos materiais, ao contrário do que entendeu o Juízo *a quo*, ficou cabalmente demonstrado o desembolso dos valores referentes à inscrição nos certames (fls. 90/95), cujas provas só não foram realizadas em virtude da falha na prestação dos serviços da ré, de modo que seu pagamento revestiu-se de prejuízo aos autores.

De igual modo, a multa paga em decorrência de cancelamento da reserva de hotel também foi comprovada (fls. 126/130), sendo certo que não foram os autores quem deram causa à referida penalidade.

Neste passo, de rigor a obrigação da ré de restituir o efetivo prejuízo monetário suportado pelos autores quanto ao pagamento das inscrições nos certames não realizados, no total de R\$.400,00 (fls. 90/95), bem como da multa paga ao hotel pelo cancelamento da reserva (R\$.590,49 – fls. 126/130).

O dano moral, na espécie é *in re ipsa*.

Quanto aos autores Vitor e Higor, os fatos aqui discutidos desbordam a eventos comuns da vida cotidiana, visto que estes perderam a oportunidade de participar e obter aprovação em dois cargos de certame público.

No tocante ao autor José, não se pode perder de vista que este teve frustrada a expectativa de ver seu filho Higor aprovado nos concursos públicos, bem como sofreu o imbróglio ante a falha na prestação dos serviços da ré, o que ocasionou no pagamento da multa pelo cancelamento do hotel, o que, a evidência, não pode ser considerado como mero dissabor.

Considerando o prejuízo extrapatrimonial suportado pelos requerentes está bem delineado e a responsabilidade civil da requerida plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeat*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação da ré no mercado consumidor em que presta serviços, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da empresa transportadora e seu grau de culpabilidade, de rigor a majoração da indenização para R\$.12.000,00 para cada autor (Vitor e Higor), por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar os autores pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

De outro vértice, quando ao coautor José, o valor de R\$.5.000,00 arbitrado pelo Juízo *a quo* mostra-se suficiente para compensar os transtornos por ele suportados, mormente porque, apesar de ter frustrada sua viagem, não perdeu os mesmos compromissos que os demais autores.

Transcrevo, neste fragmento, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser

excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG).

Vale lembrar, nos termos da Súmula 326, do STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Logo, reforma-se a sentença para:

I- condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$.400,00 em relação ao pagamento das inscrições dos autores nos concursos que perderam por culpa exclusiva da ré, bem como o valor de R\$.490,49 despendido a título de multa pelo cancelamento da reserva de hotel, atualizados desde o desembolso;

II- majorar o montante da indenização por danos morais em favor dos autores Vitor e Higor para de R\$.12.000,00, para cada um deles, corrigido a partir da publicação do acórdão (Súmula 362 do STJ).

Em ambos os capítulos incidirão juros de mora de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024, contados desde a citação, e a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deixo de majorar os honorários recursais, a favor do patrono dos autores, visto que formam fixados no patamar máximo na primitiva instância.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso da ré e DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso dos autores.**

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora