



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000425234

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011582-19.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAUÃ ANDRADE TEIXEIRA, é apelada VIAÇÃO COMETA S.A..

ACORDAM, em 37ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011582-19.2024.8.26.0008

Apelante: Tauã Andrade Teixeira

Apelado: Viação Cometa S.a.

Comarca: São Paulo

VOTO: 29.484.

ACÓRDÃO

Apelação – Transporte nacional via ônibus de viagem – Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Apelação do autor.

Ônibus que precisou interromper a viagem por razões de falha mecânica – Passageiros que foram realocados em outro veículo, no período de aproximadamente 30 minutos – Em que pese a falha mecânica incontroversa, o atraso ao destino final foi de apenas 2 horas – Parte autora que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar os alegados danos morais sofridos – Requerida que, ademais, sem qualquer contraprestação, ofereceu voucher ao passageiro nas mesmas condições da viagem anterior, por ele aceito – Ausência de falha na prestação dos serviços capazes de ensejar a indenização por danos morais pretendida – Precedentes – Sentença mantida.

Sucumbência exclusiva do autor, mantida – Honorários advocatícios majorados.

Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de apelação do autor visando à reforma da r. sentença proferida às fls. 83/86, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos da ação de indenização por danos morais, nos seguintes termos:

(...)

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido do autor e o condeno ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa. (fls. 85).

Apela o autor alegando, em síntese, que a requerida cometeu falha na prestação de serviços devendo ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais; argumenta que adquiriu trecho para viajar de ônibus de São José do Rio Preto à capital de São Paulo, com embarque em 12.10.2023 às 08:00 e previsão de chegada ao destino na mesma data às 15:00; aduz que o veículo apresentou falha mecânica, razão pela qual os passageiros foram realocados para outro ônibus e chegaram ao destino final com aproximadamente 2 horas de atraso; afirma que os passageiros foram deixados no acostamento da rodovia, correndo riscos em razão do fluxo de veículo e que a ré não prestou qualquer assistência; entende que foi violado o art. 27 do CTB, por não verificar as condições do veículo colocado em circulação; aduz, ainda, que adquiriu passagem na categoria leito, para ter mais conforto, mas os passageiros foram realocados em ônibus de categoria inferior; defende a reforma da r. sentença para que seus pedidos sejam julgados totalmente procedentes.

Foram apresentadas contrarrazões recursais visando a manutenção do r. *decisum*. Às fls. 118, o apelante manifestou pela sua oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Admissibilidade

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação foi interposta em 18.10.2024, estando, portanto, tempestiva e devidamente preparada (fls. 100/101).

2. Mérito.

Inicialmente, *in casu*, há inequívoca relação de consumo entre as partes, estando presentes os elementos que a caracterizam, sendo o apelante consumidor comum, pois, nos termos do artigo 2º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, adquiriu o serviço como destinatário final fático e econômico.

De outro lado, a apelada é fornecedora, porque fornecedor, como ilustra o artigo 3º do CDC, é todo aquele que de alguma forma contribui para a inserção do produto ou serviço no mercado de consumo. Como tal, responde de maneira objetiva pelos danos que atingiram o apelante, aos quais foram direcionados os serviços da empresa de ônus.

Quanto ao ponto, vale verificar a seguinte disposição da norma consumerista:

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.

Vê-se, então, que a Lei nº 8.078/90 impõe a responsabilidade objetiva ao fornecedor de serviços, pelo risco do

empreendimento, de maneira que resta apenas ser verificado o fato, o dano e o nexo de causalidade entre esses elementos, pois a culpa é despicienda para fins de comprovação desse tipo de responsabilidade.

Na inicial, alegou o autor, em síntese, que adquiriu os serviços de transporte para realização do trajeto entre São José do Rio Preto/SP e São Paulo/SP; afirma que o horário para embarque seria às 8h00 do dia 23.10.2023 com previsão de chegada ao destino na mesma data às 15:00; contudo após o início do trajeto o ônibus apresentou problemas de ordem mecânica e precisou realizar a parada; argumenta os passageiros ficaram aguardando no acostamento, correndo riscos em razão do trânsito intenso existente na rodovia e que a requerida além de não prestar as informações adequadas, não prestou qualquer assistência material.

Afirma que os passageiros foram realocados em outro veículo de categoria inferior àquela anterior e que chegou ao destino com aproximadamente 2 horas de atraso; entende que a ré deve ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00.

Citada, a ré contestou a demanda e confirmou que houve a falha mecânica no veículo no trecho final da viagem, faltando 60Km para o destino; contudo, aduziu que realocou os passageiros em outro ônibus no prazo de 30 minutos, inferior àquele previsto no art. 4º. da lei 11975/2009, bem como que ofereceu voucher ao autor para nova viagem nas mesmas condições anteriores, o que foi por ele aceito; entende que não há que se falar em danos morais, por se tratarem de meros aborrecimentos; defendeu, portanto, a improcedência da demanda.

Após réplica (fls. 72/82), sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 83/86).

Constou da fundamentação:

(...)

A requerida não negou a falha mecânica no ônibus. Também não comprovou a existência de qualquer excludente de responsabilidade.

A pane mecânica decorreu do exercício de sua atividade comercial, razão pela qual responde objetivamente pelos danos decorrentes do defeito no serviço.

A necessidade de manutenção nos veículos é algo previsível e a empresa tem o dever de possuir alternativas para bem atender aos consumidores, que pagam pelo serviço de transporte.

A pretensão de haver indenização por danos morais não merece acolhida.

No caso vertente, o problema mecânico do coletivo ocorreu próximo ao destino do autor e o atraso de apenas duas horas não pode ser considerado algo que enseje abalo psicológico, como afirma o requerente. Essa demora poderia ter acontecido em razão do trânsito intenso de veículos, ou até por um acidente ocorrido envolvendo outros veículos na rodovia.

Ademais, a parte autora compensou o incidente com a entrega de um voucher para utilização em outra viagem, sem custo, ao autor.

Ademais, a falha mecânica ocorreu à luz do dia e o local onde o ônibus parou era seguro, movimentado, ao lado de grande posto de combustível onde também se localiza em um conhecido shopping center.

Não houve violação do dever de informação. A própria ré não tinha como saber a extensão do problema e quanto tempo levaria até que um novo ônibus chegasse ao local.

O autor não comprovou a ocorrência de outras falhas mecânicas que afirma terem ocorrido no decorrer da viagem, tampouco as péssimas condições do veículo. Não foi encartada nenhuma foto ou vídeo do interior do ônibus. Por fim, vale ressaltar que o autor não relatou a perda ou atraso de nenhum compromisso

profissional ou pessoal em razão do atraso.

Dessa forma, o infortúnio suportado pelo requerente é um mero dissabor, decorrente da vida cotidiana e que não pode ser elevado à categoria de dano moral, ensejadora de indenização extrapatrimonial.

O mero ilícito contratual não enseja, por si, violação à honra.

É preciso distinguir o dano moral do mero aborrecimento. O primeiro decorre do ato ilícito gerador de abalo psíquico-emocional e o segundo é fruto da contrariedade do cotidiano. No caso dos autos, a parte autora teve mero aborrecimento, que não enseja compensação financeira. Com efeito, não restou evidenciado que o fato tenha causado qualquer espécie de constrangimento, motivo pelo qual inexistente razão para deferi-lo.

A respeito, o e. STJ vem decidindo que "o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige" 1. Oportuna, ainda, a transcrição da lição de Antônio Jeová dos Santos, segundo a qual o "mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo de viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações" 2.

*No caso dos autos, em que pese a pane mecânica do veículo, é preciso pontuar que a viagem já se encontrava em seu trecho final, há aproximadamente uma hora do destino (fls. 84/85 – **grifei**).*

Razão assiste ao juízo a quo.

Em que pese a comprovação de terem ocorrido falhas mecânicas no veículo - eis que a requerida não nega o fato - e tal situação ser considerada fortuito interno, pois decorre do risco inerente ao negócio explorado pelas empresas de transporte, entendo que não há que se falar em indenização por danos morais conforme bem assentado o juízo *a quo*.

Isso porque, no que tange ao dano moral, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem sem ser responsabilizado.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

De fato, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Somente considera-se dano moral indenizável, portanto, a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo intensamente em seu bem-estar.

No caso em comento, em que pesem as alegações da parte autora, e sem descartar que a situação dos autos tenha lhe causado

transtornos, não existem provas suficientes de que tenha havido ofensa aos seus direitos da personalidade de consumidor, tratando-se de meros aborrecimentos, não caracterizando, assim, danos morais indenizáveis, mesmo porque ele chegou ao destino pretendido com apenas 2 horas de atraso do horário previsto inicialmente.

O art. 4º da Lei nº. 11.975/2009 dispõe:

Art. 4º-A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção.

Parágrafo único. Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor do bilhete de passagem.

Com efeito, na situação *in concreto*, o requerido demonstrou que realocou os passageiros no período de menos de 30 minutos para outro veículo (fls. 59); nem mesmo o atraso ao destino foi superior ao período constante do artigo mencionado.

Também restou comprovado que a ré forneceu voucher ao autor no valor de 100% do montante gasto com a passagem o que foi aceito por ele, conforme resposta de e-mail dada pelo consumidor, constante às fls. 49 do bojo da contestação.

Outrossim, em que pese a alegação do autor de que os passageiros ficaram aguardando no acostamento de rodovia, tal afirmação não restou suficientemente comprovada nos autos; a fotografia e vídeo constante

do *link* acostado à inicial apenas demonstram poucos segundos em que os passageiros estavam no acostamento, sem comprovar que passaram muito tempo naquele local, conforme alegado por ele; ademais, para que fossem transferidos ao outro veículo, sabidamente teriam que descer do ônibus anterior.

E conforme aduzido pelo juízo *a quo* e comprovado pela parte requerida, a pane mecânica do veículo ocorreu a aproximadamente 60Km do destino final, em local movimentado e próximo de um shopping.

Saliente-se, por fim, que o apelante não aduziu ter perdido quaisquer compromissos, tampouco comprovou ter passado por situações fáticas capazes de gerar prejuízos de ordem moral. Nesse sentido:

Apelação e recurso adesivo. Ação de indenização. Transporte rodoviário. Atraso de pouco mais de 2 horas para chegar ao destino, em uma viagem interestadual, de ônibus, consiste em mero aborrecimento, não indenizável. Dano moral que, na hipótese, não é presumido e que não restou comprovado. Teoria da "perda de uma chance". Mera expectativa de aprovação em concurso público. Ausência de prognóstico de certeza. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso de apelação da ré provido, prejudicado o adesivo do autor. (Apelação Cível nº. 1013878-10.2022.8.26.0032; Rel. Des. Pedro Kodama; 37ª Câmara de Direito Privado; j. em 19.09.2023).

Apelação. Transporte rodoviário de pessoas. Ação de Danos Morais. Alegação de atraso de 8 horas. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Cerceamento de defesa não configurado. Eventuais informações de órgãos públicos não teriam relevância para eventualmente influenciar no convencimento do magistrado. Observância aos princípios do devido processo legal e ampla defesa, inexistindo, portanto, qualquer nulidade a ser

reconhecida. Dano moral não configurado. Alegação de atraso de 8 horas. Mero aborrecimento. Necessidade de comprovação de situação excepcional que ocasione prejuízos subjetivos. Sentença mantida. Recurso não provido. Majoração da verba honorária nos termos do art. 85, §11º, do CPC (Apelação Cível nº. 1013931-21.2023.8.26.0625; Rel. Des. Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; 20ª Câmara de Direito Privado; j. em 27.09.2024).

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Transporte terrestre de passageiros. Sentença de parcial procedência. Insurgência da Ré. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Rejeição. Parte autora que adquiriu bilhetes para transporte rodoviário por meio de site da Ré. Na cadeia de fornecimento existe a solidariedade legal, conforme o art. 7º, p. único do CDC. Trata-se de uma relação de consumo e, mesmo que não o fosse, caberia à ré provar os fatos desconstitutos do direito do autor (art. 373, inciso II do CPC). Nesse passo, a Apelante não juntou qualquer elemento de convicção para instruir sua defesa. Limitou-se a negar a própria responsabilidade sem qualquer justificativa. Portanto, a responsabilidade é patente. DANOS MORAIS. Pretensão de que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais ou que seja o quantum reduzido. Admissibilidade. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. No caso, cada bilhete terrestre foi adquirido pelo valor de R\$ 32,00 e, tendo em vista o atraso de aproximadamente 2 horas e meia a empresa ré realizou uma compensação de R\$ 10,00 para cada comprador. Ausência de comprovação de que o ocorrido tenha gerado consequências concretas. Dano moral não configurado. A demora para a chegada ao destino, por si só, não gera dano moral. Demonstração da ocorrência de meros aborrecimentos que não geram o dever de indenizar. Precedentes desta Colenda Câmara e do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Sentença modificada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº. 1004562-63.2022.8.26.0196; Rel. Des. Ernani Desco Filho; 18ª Câmara de Direito Privado; j. em 19.09.2024).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Fica mantida a sucumbência exclusiva do autor; em razão da sucumbência recursal, os honorários advocatícios merecem ser majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Anote-se, por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária 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, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)