



Costume repetido várias vezes por empresa vira direito do consumidor

Quando repetido diversas vezes, o costume de parar ônibus intermunicipal em um determinado ponto se transforma em direito do consumidor, como previsto pelo artigo 113 do Código Civil. Se o consumidor não é avisado de que tal serviço está indisponível ou não é feito o pleno desembarque, com retirada de bagagem, fica caracterizada prestação de serviço ineficiente ao cliente, e é cabível indenização por danos morais. Este foi o argumento do Juizado Especial Cível de Angra dos Reis (RJ) para [conceder](#) indenização de R\$ 4 mil a um idoso que teve negado o pedido para que o motorista retirasse sua mala do bagageiro.

Segundo o juiz Carlos Manuel Barros do Souto, responsável pela sentença, o pagamento por parte da Costa Verde Transportes é devido porque o passageiro, que tem idade avançada e problemas de saúde, “suportou sofrimento, angústia, insegurança e indignação”. A hipossuficiência fática, econômica e juridicamente e a verossimilhança da versão do idoso, comprovada por uma testemunha, levaram o juiz a determinar a inversão do ônus da prova, como previsto no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com o juiz, a empresa não conseguiu provar que a versão apresentada pelo consumidor era falsa.

O caso ocorreu durante viagem entre o Rio de Janeiro e Paraty, no litoral do estado. O idoso, que faz o trajeto com regularidade, pediu que o motorista parasse o ônibus no bairro do Frade, em Angra dos Reis, como de costume. Após muito insistir, o motorista estacionou o ônibus, mas recusou-se a retirar as malas do idoso do bagageiro. Isso fez com que ele tivesse que ir até Paraty, no dia seguinte, para pegar seus pertences. A empresa afirmou, em sua defesa, que o local oferece pouca segurança e que não é sua obrigação parar no local. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Date Created

10/10/2013