

Operadora de balsas não cumpre cronograma e é condenada a indenizar casal

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) adotou o princípio da responsabilidade objetiva do fornecedor e a falha na prestação de serviços gera o direito de se pleitear indenização. Com esse entendimento, a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais de Salvador negou provimento ao recurso inominado interposto pela empresa que opera o sistema balsas da travessia entre a capital baiana e a Ilha de Itaparica. O acórdão manteve integralmente a sentença que condenou a recorrente por danos material e moral.

Internacional Travessias

Relatora do recurso, a juíza relatora Nácia Olga Andrade de Souza Dantas observou que a parte autora exibiu o comprovante da compra do bilhete com hora marcada, além de notícias jornalísticas que atestam a má prestação de serviço na data dos fatos mencionada na inicial. Assim, caberia acionada a prova inequívoca de que houve a realização do transporte dos autores na data e hora determinadas, bem como histórico de saída e chegada do ferry boat, o que não o fez, concluiu.



O casal autor da ação adquiriu passagem de *ferry boat*, com hora marcada, para realizar a travessia marítima no dia 10 de novembro de 2022. Porém, ao chegarem no terminal de São Joaquim (Salvador) para o embarque, os requerentes se depararam com um cenário de caos e filas extensas. Funcionários da Internacional Travessias Salvador os informaram que apenas duas balsas operavam devido a um defeito técnico, razão pela qual não seria possível cumprir o horário definido e nem estimar o tempo de espera.

Diante dessa incerteza e da necessidade de cuidar de uma criança, o casal desistiu do embarque e optou por uma viagem por via rodoviária no dia seguinte. Inicialmente, os autores tentaram buscar solução administrativa, porém, não obtiveram sucesso. Por esse motivo, eles ajuizaram ação requerendo o ressarcimento da passagem com hora marcada previamente comprada, no valor de R\$ 91,26, além da quantia de R\$ 15 mil, a título de dano moral.



A juíza Livia de Melo Barbosa, da 1ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor de Salvador, anotou que ocorreu falha na prestação de serviços, sendo imperiosa a condenação da rã pelos danos provocados, nos termos do artigo 14 do CDC, porque ela não demonstrou inexistência do vício alegado ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso específico da lesão extrapatrimonial, a magistrada a considerou manifesta, porque não se trata de mero transtorno ou aborrecimento.

Livia Barbosa julgou a ação parcialmente procedente, condenando a requerida a devolver aos autores o valor da passagem, corrigido monetariamente, e a pagar R\$ 5 mil de indenização por dano moral. Segundo ela, a quantia que fixou para a lesão extrapatrimonial se mostra razoável e equilibrada para compensar o sofrimento dos requerentes e punir a operadora do sistema de travessia marítima, de modo a influenciá-la a não mais repetir o comportamento.

Ao negar provimento ao recurso e manter sem reparo a sentença, a relatora citou os incisos I e II do artigo 373 do Código de Processo Civil, porque os autores demonstraram o fato constitutivo de seu direito, mas a rã não fez prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do que foi alegado na inicial, conforme lhe incumbia. Segundo Nácia Dantas, a recorrente se limitou a uma defesa genérica e, agora, deverá arcar com as custas do processo e os honorários advocatícios, arbitrados em 20% do valor da condenação.

0016853-66.2023.8.05.0001

Autores: Eduardo Velozo Fuccia