



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2022.0000077618**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115057-45.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA, é apelado/apelante WESLEY SCHUINDT GRATIVOL (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S A.

**ACORDAM**, em 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JOÃO BATISTA VILHENA (Presidente sem voto), SOUZA LOPES E IRINEU FAVA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2022.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**Apelação Cível nº 1115057-45.2020.8.26.0100**

**Apelante/Apelado: Auto Viação 1001 Ltda**

**Apelado: Empresa de Ônibus Nossa Senhora da Penha S A**

**Apelado/Apelante: Wesley Schuindt Grativol**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 1681**

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. EMBARQUE DE PASSAGEIRO. ÔNIBUS ERRADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. CONTRATO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação de indenização fundada em vício do serviço de transporte rodoviário. **Primeiro, mantém-se a conclusão de primeiro grau sobre a falha da ré na prestação do serviço.** Observou-se nos autos que o autor (consumidor) confiou na palavra do vendedor que indicou a plataforma de embarque nº 03 e terminou por entrar em ônibus errado. Além disso, o motorista deixou de conferir a passagem e essa falha foi decisiva para que o autor embarcasse no ônibus com destino diverso ao contratado. E de acordo com o Decreto 2.521 de 20 de março de 1998, art 59, inc. IV, era obrigação do motorista identificar o passageiro e adotar as demais medidas pertinentes, no caso concreto, verificar o destino do autor. Ressalta-se que a situação do consumidor, mesmo no momento de embarque, é de vulnerabilidade, mormente, no caso sob julgamento (em que o autor havia acabado de perder o pai). Era indispensável que o motorista do coletivo cumprisse sua função básica de conferência adequada do bilhete - destino da viagem. Tivesse isso acontecido, o evento danoso seria evitado. Daí o nexos causal. E o erro do consumidor (sobre a plataforma e o ônibus) não teria relevância, porque ele teria sido direcionado para o local e coletivo corretos. Daí o reconhecimento do nexos causal. **Segundo, não se verificou culpa exclusiva do consumidor capaz de afastar a responsabilidade da ré.** Sobre a culpa do consumidor duas ponderações necessárias. Primeiro, a r. sentença já considerou a contribuição (culpa) dele (autor) para ocorrência do evento danoso. Tanto assim que estabeleceu como indenização devida ao final o valor de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) - metade de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais). E segundo, pela incidência do Código de Defesa do Consumidor, somente a culpa exclusiva do consumidor seria capaz de afastar por completo o dever de indenização. Isso porque a culpa exclusiva serviria como quebra do nexos causal. Na hipótese vertente, como já dito anteriormente, a ré falhou na prestação de*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

serviços. Naquilo que tinha como principal, no momento de admissão do autor no ingresso do ônibus, cabia ao motorista a conferência da passagem. Essa foi a essência do comportamento inadequado (falha) da prestação de serviços. **Terceiro, o autor experimentou danos morais, justificando-se a manutenção do valor da indenização.** O autor vivenciou situações de desconforto e frustração para além dos aborrecimentos do cotidiano. O autor pretendia ir para o Rio de Janeiro, acompanhar o velório e o enterro de seu genitor e, em razão da falha do preposto da ré, seguiu viagem para Curitiba. E ainda, ao perceber o equívoco, foi impedido de descer do ônibus e obrigado a seguir viagem por mais 3 horas, causando frustração maior ao autor que não conseguiu presenciar o enterro do pai. Ademais, a Resolução ANTT nº 1.386/06, no seu art. 6º, inc. VIII dispõe que é direito do usuário ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora. Entretanto, não foi o que se viu, uma vez que o motorista não agiu com empatia e criou embaraços a pretexto de cumprir as regras. Indenização fixada em **R\$ 11.000,00**, aplicando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e dentro dos parâmetros da Turma julgadora. **E quarto, o autor também sofreu dano material.** Aquisição de nova passagem no valor de **R\$ 156,00**. **Ação parcialmente procedente.**

**SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDOS.**

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pela **corrê Auto Viação 1001 Ltda** e pelo autor **Wesley Schuindt Grativol** no âmbito da ação de reparação de danos materiais e morais.

A r. sentença (fls. 173/178) julgou **parcialmente procedente** a ação com destaque às seguintes fundamentação e dispositivo: "O pedido comporta parcial provimento. Em primeiro lugar, acolho a preliminar suscitada pela corrê Penha no preâmbulo de sua defesa, na medida em que tal empresa é, sim, parte ilegítima na causa, considerando que ao cabo da instrução o autor não conseguiu demonstrar de algum modo uma fotografia por celular possivelmente bastasse, que o equívoco que gerou todo o triste imbróglio que cá se assiste tenha decorrido de seu embarque num dos carros dessa empresa! Isto porque além de nada ter trazido nessa direção e nem se interessar pela dilação probatória (fls. 172), o fato é que, nos autos, consta tão somente a passagem que comprou aí sim, junto à Penha (fls. 20) para levá-lo de Curitiba ao Rio de Janeiro, quando, infelizmente, seu pai já havia sido sepultado. Não bastasse essa contumácia probatória por parte do autor, a Penha, sim, produziu contraprova convincente, consistente na vinda de relatório do dia dos fatos 9 de agosto de 2.019 (fls. 01/02), dando conta de que nesse dia não realizou viagem no trajeto



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

São Paulo-Rio de Janeiro (fls. 145/146), o que demonstra, pois, a pertinência dessa preliminar, que servirá para excluí-la do polo passivo, prejudicando a análise sobre a necessidade das provas arroladas em seu petitório de fls. 169/171. Assim, desde logo avançando por sobre o *meritum causae*, doravante com a permanência exclusiva da *corré Auto Viação* no polo passivo, penso que estando suficientemente claros os fatos litigiosos, é caso de realizar o julgamento meritório do processo, incidente à espécie o disposto no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, até em face do petitório consensual nessa direção, tanto do autor (fls. 172), quanto dessa ré (fls. 168).(...)Portanto, a celeuma que resta dirimir, tendo a *Auto Viação* admitido que o autor embarcou em ônibus seu que se dirigia à Curitiba, diz respeito à antítese nuclear que dá conta sobre a quem caberia a responsabilidade por identificar o acerto do destino do consumidor; nesse passo, não se olvida que se está diante de responsabilidade objetiva da ré, porque, contratada pelo autor para transportá-lo a um destino, o levou a outro. Não se olvide, ademais, os termos do que prevê o artigo 375, do Código de Processo Civil, pois quando o enfoque é de ordem probatória, o julgador não deve olvidar “as regras de experiência comum, subministradas pela observação do que ordinariamente acontece (...)”, razão por que, nesse giro verbal, se sabe que, chegando à porta de ingresso de um ônibus interestadual, o preposto da empresa lá estará para conferir o tiquete que lhe é apresentado, de modo que tal conduta compreende, também, a verificação sobre se o destino lá indicado é o mesmo do coletivo que ali está pronto para partir. Todavia, no presente caso houve culpa concorrente do autor, que confessadamente se dirigiu à Plataforma 3 (fls. 02), quando seu tiquete dizia que o embarque se daria na Plataforma 2 (fls. 18); demais disso, não se pode esperar que o consumidor seja um alienado, livrando-o do padrão esperado do *homo medius*, que seria o de verificar se coincidiam as informações que lhe foram passadas ainda que seu momento pessoal fosse especialmente difícil, reconheça-se.(...) Assim, o pedido do autor, quanto à recomposição de seu prejuízo material será relativamente acolhido, cada parte arcando com metade dele; contudo, quanto aos danos morais, há plena convicção deste julgador acerca da sua existência no presente caso, que decorre principalmente de dissabores e desgaste emocional para os quais a vítima comprovadamente não concorreu, dispensando prova técnica específica da sua dor, do seu constrangimento e padecimento, por haver presunção absoluta de que tenha sido acometida por um desses infelizes, mas corriqueiros sentimentos, em situações como a que se está julgando.(...) Destarte, quantificando o pedido inicial quanto aos danos morais, entendo que, sopesadas as circunstâncias preponderantes que envolvem os litigantes, quais sejam, suas respectivas condições econômicas, a extensão do sofrimento do autor, e o grau de culpabilidade da ré, que foi intenso, conveniente é que seja indenizado em valor total equivalente a 20 (vinte) salários mínimos atualmente vigentes; sendo concorrente a culpa das partes, a *Auto Viação* ficará obrigada a pagar a metade desse valor ao autor. Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, quanto à *corré Penha*, EXTINGO O PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, com esteio no artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, ao passo que quanto à *corré Auto Viação*, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, CONDENANDO-A a pagar ao autor, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 156,50 (cento e cinquenta e seis reais, e cinquenta centavos), corrigida monetariamente a partir de 9 de agosto de 2.019 (fls. 18/20), e, a título de danos morais, a metade da quantia de R\$ 22.000,00 (vinte dois mil reais), que será atualizada a partir de hoje (súmula nº 362, STJ), ambas com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação. Tendo sido parcial o sucesso desta ação embora sobremaneira mais favorável ao autor (art. 86, §, CPC), CONDENO A CORRÉ AUTO VIAÇÃO a arcar com todas as custas judiciais e demais despesas processuais havidas no curso deste feito, incluindo aí os honorários advocatícios do autor, que advoga em causa própria, que ora ARBITRO em 10% (dez por cento) do valor total da condenação acima editada, atento aos parâmetros lançados no artigo 85, do Código de Processo Civil. O autor deverá responder por todas as despesas processuais da *corré Penha*, incluindo os honorários advocatícios do patrono desta, ora fixados no mesmo valor dos honorários em seu favor, ressalvado o acesso gratuito à Justiça que lhe foi concedido (fls. 27), nos termos do artigo 98, ambos do Código de Processo Civil."



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

A corréu **Auto Viação 1001 Ltda** apresentou **apelação** (fls. 189/203). Em síntese, articulou os seguintes fundamentos: (a) culpa exclusiva da vítima, (b) ausência de dano moral e (c) diminuição do valor fixado. Ao final, requereu a improcedência da ação.

O **autor** ofertou **apelação** (fls. 208/219). Em resumo, insistiu nos seguintes argumentos: (a) culpa da ré pelo evento danoso, (b) majoração do valor da indenização dos danos morais e (d) elevação dos honorários advocatícios.

A **corré Viação Danúbio Azul Ltda** apresentou **recurso adesivo** (fls. 335/342). Em resumo, requereu o afastamento da condenação por danos morais e, sucessivamente, a diminuição do valor arbitrado. E ainda, pleiteou a redução do percentual fixado a título de honorários.

As partes apresentaram **contrarrazões** (fls. 222/231, 234/241 e 242/243).

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual (fl. 255).

## **É O RELATÓRIO.**

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, tempestivos e com a análise do preparo (fls. 204/205). O autor estava dispensado do preparo pela concessão da justiça gratuita (fl. 27).

## **PASSO A EXAMINAR OS RECURSOS.**

### **1. Responsabilidade da ré pelo evento danoso**

Na petição inicial, em razão do falecimento de seu pai (fls. 21/22), viu-se na urgência de embarcar em transporte coletivo rodoviário de São Paulo para o Rio de Janeiro, a fim de acompanhar o velório e o enterro. Ao chegar na rodoviária, conseguiu passagem para aquele momento e foi orientado pelo atendente para que se apressasse até a plataforma nº 03, pois o ônibus estava prestes a sair. Ao chegar na plataforma, conseguiu parar o ônibus e embarcar. Afirmou que o motorista conferiu as informações da passagem, destacou a via e a entregou ao autor. Entretanto, não reconhecendo o trajeto, indagou aos passageiros e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

constatou que o ônibus estava indo para Curitiba. Então, solicitou ao motorista que o deixasse no lugar mais próximo para poder voltar, porém ele se mostrou insensível e fez o autor desembarcar em Curitiba, três horas depois. Sem qualquer ajuda da ré, o autor comprou passagem para Rio de Janeiro, mas não conseguiu chegar a tempo ao enterro de seu genitor. Ao final, deduziu pedidos de indenização por danos materiais (valor da passagem) e de reparação dos danos morais.

Na contestação (fls. 32/50), a ré Auto Viação 1001 Ltda alegou culpa exclusiva do autor e impugnou o pedido de indenização por danos materiais e danos morais. Ao final, requereu a improcedência da ação.

**Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.**

Ressalta-se que o processo foi julgado extinto em relação à corrê Empresa de Ônibus Nossa Senhora da Penha S/A.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). E ganham relevância os direitos básicos do consumidor à informação e à efetiva reparação dos danos materiais e dos danos morais (art. 6º, incisos III e VI).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do próprio Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20).

**Isto é, não negado pela ré a contratação do transporte rodoviário, competia a ela dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.**

E de acordo com o Decreto 2.521 de 20 de março de 1998, art 59, inc. IV, era obrigação do motorista identificar o passageiro e adotar as demais medidas pertinentes, no caso concreto, verificar o destino do autor:

***"Art 59 - Sem prejuízo do cumprimento dos demais deveres previstos na legislação de trânsito e neste Decreto, os motoristas são obrigados a:***

***IV - identificar o passageiro no momento do seu embarque e adotar as demais medidas pertinentes."***

E ainda, destacam-se alguns artigos da Resolução ANTT nº 1.383 de 29/03/2006:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*"Art 4º - Incumbe à transportadora:*

*I - prestar serviço adequado, na forma prevista na legislação, nas normas técnicas aplicáveis e no ato de delegação;*

*(...)*

**Art. 6º - Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:**

*I - receber serviço adequado;*

*(...)*

*VI - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;*

*(...)*

*X - receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços."*

Observou-se, na instrução processual, que o autor (consumidor) confiou na palavra do vendedor que indicou a plataforma de embarque nº 03 e terminou por entrar em ônibus errado. Naquela circunstância, havia verossimilhança na narrativa do consumidor sem prova em sentido contrário pela ré.

**Somente haveria exclusão da responsabilidade da ré, se houvesse culpa exclusiva do consumidor.** E, no caso concreto, o motorista do ônibus deixou de conferir a passagem (obrigação básica e primordial) e essa falha desencadeou o evento danoso (nexo causal), ou seja, permitiu que o autor embarcasse no ônibus com destino diverso ao contratado.

Ressalta-se que a situação do consumidor, mesmo no momento de embarque, é de vulnerabilidade, mormente, no caso sob julgamento em que o autor havia acado de perder o pai. Era indispensável que o motorista do coletivo tivesse cumprido sua função básica de conferência adequada do bilhete - destino da viagem.

Tivesse isso acontecido, insista-se, o evento danoso não aconteceria, isto é, todo acontecimento narrado na petição inicial teria sido evitado. E, nessa linha de pensamento, o erro do consumidor, que só ocorreu pela informação inadequada a ele prestada na venda da passagem, não teria relevância. Daí o reconhecimento do nexo causal.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Sobre a culpa do consumidor duas ponderações necessárias.

Primeiro, a r. sentença já considerou a contribuição (culpa) dele (autor) para ocorrência do evento danoso. Tanto assim que estabeleceu como indenização devida ao final o valor de R\$ 11.000,00 (onze mil reais) - metade de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais).

E segundo, pela incidência do Código de Defesa do Consumidor, somente a culpa exclusiva do consumidor seria capaz de afastar por completo o dever de indenização. Isso porque a culpa exclusiva serviria como quebra do nexo causal.

Na hipótese vertente, como já dito anteriormente, a ré falhou na prestação de serviços. Naquilo que tinha como principal, no momento de admissão do autor no ingresso do ônibus. Cabia ao motorista a conferência da passagem.

Em situação similar, confira-se precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça, Apelação Cível nº 1000506-75.2020.8.26.0642, 18ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, julgado em 06/03/2021, destacando-se a ementa:

*"Indenização por danos morais - Transporte rodoviário de pessoas - Contrato de transporte coletivo - Responsabilidade civil - Falha na prestação de serviços incontroversa - Responsabilidade objetiva da transportadora - Inteligência do artigo 37, § 6º, da Constituição Federal e artigo 22, parágrafo único, do CDC - Passageiro impedido de embarcar no seu retorno por ter viajado no trecho de ida com passagem do trecho da volta - **Falta de conferência por parte do preposto da ré** - Falha no dever de cuidado por parte da autora ao entregar passagem equivocadamente no momento do embarque - **Culpa concorrente configurada** - Peculiaridade do caso - Singularidade quanto à questão de fato - "Quantum" indenizatório - Dano moral (...) Sentença ajustada - Sucumbência mantida - Aplicação da Súmula 326 do C. STJ. Recurso provido em parte."*

**Concluindo-se, mantém-se a conclusão de primeiro grau sobre a falha da ré na prestação do serviço, responsabilizando-a pelo evento danoso.**

### **3. Indenização por danos morais**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Reconheço a existência dos danos morais.**

**O autor vivenciou situações de desconforto e frustração para além dos aborrecimentos do cotidiano.** O autor pretendia ir para o Rio de Janeiro, acompanhar o velório e o enterro de seu genitor e, em razão da falha do preposto da ré, seguiu viagem para Curitiba. E ainda, ao perceber o equívoco, foi impedido de descer do ônibus e obrigado a seguir viagem por mais 3 horas, causando frustração maior ao autor que não conseguiu presenciar o enterro do pai.

Ademais, a Resolução ANTT nº 1.386/06, no seu art. 6º, inc. VIII dispõe que é direito do usuário ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora. E não foi o que se viu, uma vez que o motorista não demonstrou empatia com o drama do autor, que acabara de perder seu ente querido e estava se deslocando para local errado. Não se prestou a encontrar uma solução – parada num local permitido ou num posto da polícia rodoviária mais próximo.

**Passo a fixar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

A fixação da indenização, por isso, deve observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a que o montante não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e que não seja excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Nessa linha de pensamento, aplicando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade **mantenho o valor fixado de R\$ 11.000,00** em favor do autor. A quantia não se revelou excessiva ou insuficiente, mesmo afastada a discussão da culpa concorrente, situando-se nos patamares admitidos pela Turma julgadora para danos morais por vícios no serviço de transporte. E cumprirá os objetivos da compensação da vítima e do desestímulo ao ofensor.

**Por fim, também deve ser mantida condenação a pagamento do dano material, pois foi devidamente comprovado (fls. 18/20).**

**Concluindo-se, rejeitam-se os recursos das partes.**

**DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO aos recursos das partes, mantendo-se a r. sentença.** Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, condeno a ré, ao pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e majoro os honorários advocatícios devidos pelas rés para um total de 15% do valor total da condenação (indenizações dos danos materiais e dos danos morais). A sucumbência recursal do autor não implicava fixação de honorários de advogado, porque se resumiu a discutir o valor da indenização dos danos morais, incidindo o disposto na súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**