



Número: **5000550-68.2020.8.08.0014**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **Colatina - 3º Juizado Especial Cível**

Última distribuição : **20/02/2020**

Valor da causa: **R\$ 6.805,82**

Assuntos: **Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral, Práticas abusivas**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
LETICIA BELATO (REQUERENTE)		LIVIA METZKER SILVA (ADVOGADO) DAVID METZKER DIAS SOARES (ADVOGADO)	
LUDIAN MENDES NASCIMENTO (REQUERENTE)		LIVIA METZKER SILVA (ADVOGADO) DAVID METZKER DIAS SOARES (ADVOGADO)	
VIACAO AGUIA BRANCA S A (REQUERIDO)		MARCELO ACIR QUEIROZ (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
43083 97	13/07/2020 20:23	Sentença	Sentença

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PODER JUDICIÁRIO

Juízo de Colatina - 3º Juizado Especial Cível

Avenida Luiz Dalla Bernadina, Praça do Sol Poente, s/nº, Fórum Juiz João Cláudio, Esplanada, COLATINA - ES - CEP: 29702-710
Telefone:(27) 37215022

PROCESSO Nº **5000550-68.2020.8.08.0014**

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: LETICIA BELATO, LUDIAN MENDES NASCIMENTO

REQUERIDO: VIACAO AGUIA BRANCA S A

Advogados do(a) REQUERENTE: LIVIA METZKER SILVA - ES24909, DAVID METZKER DIAS SOARES - ES15848

Advogados do(a) REQUERENTE: LIVIA METZKER SILVA - ES24909, DAVID METZKER DIAS SOARES - ES15848

Advogado do(a) REQUERIDO: MARCELO ACIR QUEIROZ - ES4234

SENTENÇA

Relatório dispensado na forma do art. 38 da Lei n. 9.099/95.

Parte Requerida regularmente citada (doc. n. 3840300) e contestação apresentada tempestivamente (certidão n. 4003470). Cancelamento da Audiência Una designada, com amparo no Ato Normativo n. 61/2020, da Presidência do E. TJES.

Por primeiro, destaco que a desnecessidade de produção de outras provas autoriza julgamento antecipado da presente lide, nos exatos termos do art. 355, I, do CPC. Outrossim, hei por bem indeferir o pedido de produção de prova testemunhal e depoimento pessoal da Requerente, formulado em sede de defesa, eis que a parte Ré, devidamente intimada a justificar eventual pedido dessa natureza (publicação no e-diário do dia 31/03/2020), formulou pedido genérico. Ademais, as alegações deduzidas na contestação são facilmente comprovadas por meio de prova documental, da qual a Requerida também se absteve.

Não havendo preliminares suscitadas, passo ao **exame do mérito**.

Decretada a inversão do ônus da prova, porquanto verossímeis as alegações narradas na peça exordial, de acordo com as regras ordinárias de experiência (art. 6º, VIII, do CDC).

Trata-se, pois, de Ação Indenizatória, fundada no alegado direito das partes Requerentes de obter indenização por danos de ordem material e moral, em virtude de falha na prestação dos serviços por extravio temporário de bagagem, ocorrido em transporte rodoviário intermunicipal.

Destarte, o transporte rodoviário de passageiros é regulado, supervisionado e fiscalizado pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, relativamente à prestação de serviços de transporte de pessoas e coisas, e encontra-se sob a égide das Leis n. 10.233/01, 8.987/95, 9.074/95; Decreto n. 2.521/98 e demais normas aprovadas em Resolução, pela Diretoria Colegiada da ANTT.

Não obstante as regulamentações pertinentes, cuidando-se de transporte rodoviário realizado em território nacional, aplica-se também a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, no tocante às disposições acerca da responsabilidade civil do transportador, pelos serviços prestados aos consumidores.

Destarte, o contrato de transporte rodoviário objeto dos autos consiste em nítida relação de consumo, enquadrando-se as partes litigantes nos conceitos de consumidor e fornecedor de serviços, delineados pelos artigos 2º e 3º do CDC.

Pois bem. Os fatos constitutivos do direito autoral encontram-se devidamente comprovados nos autos, através da documentação carreada à exordial, capaz de demonstrar: a) a relação jurídica de transporte de pessoas e coisas, firmada entre as partes (docs. 3711034 e 3711035) e b) o extravio temporário dos pertences dos Requerentes (doc. 3711030 e n. de protocolo do SAC 201912291136491833). A propósito, tais fatos são confirmados pela própria Requerida.

Sendo assim, a controvérsia gira em torno de eventual responsabilidade da empresa de transporte pelos fatos ora narrados. Sobre este ponto, o Código de Defesa do Consumidor atribui responsabilidade



objetiva ao fornecedor, pelos danos causados aos consumidores e decorrente dos defeitos à prestação dos serviços (art. 14, caput), sendo certo que sua responsabilidade somente será afastada nas hipóteses previstas no §3º. do mesmo diploma legal.

Em sede de contestação, a Ré alega que a bagagem trocada, quando do desembarque das Requerentes, fora localizada e devidamente encaminhada ao seu domicílio, dentro do prazo previsto na legislação. Todavia, a parte não juntou aos autos qualquer prova do fato modificativo ora arguido, dever este imposto pelo art. 373, I, do CPC e por meio da inversão do *onus probandi*.

Outrossim, a Demandada pleiteia o reconhecimento de culpa concorrente das partes Autoras, por não terem conferido, no ato do recebimento da bagagem, se tratar daquela que seria de sua propriedade e, para tanto, invocam os preceitos do disposto no artigo 74 do Decreto n. 2.521/1998, no tocante ao dever do passageiro em comunicar o extravio da bagagem logo ao término da viagem, mediante o preenchimento de formulário próprio.

Em contrapartida, as partes Demandantes alegam que, tão logo chegaram ao seu local de hospedagem e perceberam o equívoco realizado pelo condutor do coletivo, no momento da entrega da bagagem (mesma marca e cor), trataram de entrar em contato com a transportadora, através de contato telefônico, do serviço de atendimento ao consumidor (protocolo n. 201912291136491833) e, no dia posterior, em virtude da inércia da Requerida, por intermédio de reclamação no sítio eletrônico "Reclame Aqui". Além disso, aduzem não terem recebido o ticket da bagagem após a entrega ao motorista, para uma segunda conferência.

Certo é que houve a comunicação por parte das Autoras, assim que perceberam a troca de bagagens, conforme número de protocolo acostado, o qual é corroborado pela posterior reclamação efetuada em plataforma específica. Além disso, a Requerida não colacionou à demanda nenhuma prova de que teria dado ciência aos consumidores da necessidade de preenchimento de formulário ou outro documento, assim que entraram em contato, bem como não fez prova da alegada culpa concorrente, posto que as bagagens trocadas eram idênticas e o ticket para conferência foi entregue ao motorista do veículo, fatos tidos como incontroversos. Saliendo que a alegação de culpa concorrente, ainda que tivesse sido comprovada, não descaracteriza o defeito na prestação dos serviços, servindo apenas como atenuante em relação aos danos daí advindos.

Para mais, a responsabilidade aqui apontada submete-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, que deve prevalecer sobre as diretrizes traçadas no Decreto n. 2.521/98, naquilo que for incompatível com este, por ser norma específica que melhor materializa as perspectivas do constituinte em relação à proteção conferida à parte hipossuficiente na relação de consumo. Demais, o próprio Decreto n. 2.521/98 prevê a submissão aos ditames do CDC, em seu art.5º., IV.

Isto posto, a responsabilização da Requerida dá-se de forma objetiva e encontra amparo na normatização do Código de Defesa do Consumidor (art. 14), no Código Civil (art. 734, caput) e, ainda, no Decreto n. 2.521/98 (art. 21; 29, incisos I, II, X e XIII e 74, parágrafo único), senão vejamos:

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.

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.

Art. 21. Incumbe à transportadora a execução do serviço delegado, cabendo-lhe **responder por todos os prejuízos causados ao poder público, aos usuários ou a terceiros**, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenua essa responsabilidade.

Art. 29. **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;
II - receber da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;



- 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;
- XIII - ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro;

Art. 74. [...]

Parágrafo único. **As transportadoras indenizarão os proprietários de bagagem danificada ou extraviada** no prazo de até trinta dias contados da data da reclamação, mediante apresentação do respectivo comprovante, cujo valor de indenização será estabelecido pela Agência Nacional de Transportes Terrestres. (Grifo nosso)

Caracterizada, portanto, a falha na prestação dos serviços da empresa de transporte rodoviário, decorrente do extravio temporário de bagagem das Requerentes, que não cumpriu a contento o contrato de transporte, situação ainda mais agravada em razão da parte Ré não ter empreendido esforços suficientes à solução da controvérsia na esfera administrativa, dependendo sua resolução das diligências adotadas pelas partes consumidoras, que localizaram a proprietária da bagagem trocada e desfizeram a troca dos pertences.

Nesse diapasão, restaram demonstrados nos autos prejuízos de ordem material, no valor de R\$805,82 (oitocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos) - docs. 3711032 e 3711033), decorrentes do extravio temporário das bagagens, uma vez que as Requerentes tiveram que adquirir itens pessoais, na medida em que não se encontravam na cidade de sua residência, ficando privadas da utilização de seus pertences por quase dois dias.

Acerca dos danos de ordem extrapatrimonial, entendo que a hipótese dos autos ultrapassou a situação de mero aborrecimento e foi capaz de gerar transtorno, angústia, desgaste físico e emocional às Autoras, em viagem a outra cidade para evento festivo, considerando que despenderam tempo com ligações telefônicas para saber o paradeiro de sua mala e também para localizar e prestar informações à proprietária da mala que estava em seu poder, assim como empregarem esforços na obtenção de itens pessoais necessários a sua estadia, quando poderiam estar usufruindo da viagem programada.

De igual forma, a jurisprudência pátria é uníssona no sentido de que a perda ou extravio de bagagem gera para o fornecedor de serviços o dever de reparação dos danos eventualmente suportados pelo consumidor, senão vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. TROCA DE BAGAGENS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DA BAGAGEM DO AUTOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO AUTORAL. TROCA DE MALAS. RECORRENTE QUE SE VIU PRIVADO DE SUA BAGAGEM NO PERCURSO DE IDA À CIDADE DISTINTA DE SUA RESIDÊNCIA. PLEITO PELO RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA RÉ. ACOLHIMENTO. BAGAGEM RETIRADA DO ÔNIBUS PELO MOTORISTA E ENTREGUE AO PASSAGEIRO SEM A DEVIDA CONFERÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DEVER DE CAUTELA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DESCONFIGURA A FALHA NO SERVIÇO DA RÉ. RECUPERAÇÃO DA BAGAGEM E DISPOSIÇÃO DA MESMA AO AUTOR JUNTO À RODOVIÁRIA. SITUAÇÃO QUE DESBORDOU O MERO DISSABOR. ABALO MORAL INDENIZÁVEL. SENTENÇA REFORMADA. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJ-SC - AC: 03100168120178240039 Lages 0310016-81.2017.8.24.0039, Relator: André Carvalho, Data de Julgamento: 30/07/2019, Sexta Câmara de Direito Civil)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS INTERESTADUAL. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM (QUATRO DIAS). AUTORA QUE ESTAVA DE MUDANÇA DA CIDADE DE CAMPINAS/SP PARA PARANAVÁ/PR. MALA QUE CONTINHA OS PERTENCES DA AUTORA, CÔNJUGE E FILHO DE DEZ MESES, NOTADAMENTE VESTUÁRIO. APLICAÇÃO DO CDC. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 734, "CAPUT", DO CC. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. DANO MORAL EVIDENCIADO. APLICAÇÃO DO MÉTODO BIFÁSICO. PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO DE



R\$3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJ-PR - APL: 00086121120178160130 PR 0008612-11.2017.8.16.0130 (Acórdão), Relator: Desembargador Arquelau Araujo Ribas, Data de Julgamento: 01/08/2019, 9ª Câmara Cível, Data de Publicação: 05/08/2019)

Ação de conhecimento objetivando a Autora indenização por dano moral decorrente de falha na prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual. Procedência do pedido, condenada a Ré ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização por dano moral, além dos ônus da sucumbência. Apelação da Ré. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Transportador que tem o dever de conduzir o passageiro e sua bagagem incólumes ao seu destino. Consumidora que teve a mala trocada pela de outra passageira, que desceu no percurso entre Curitiba e Volta Redonda. Troca de bagagem que é incontroversa. Falha na prestação do serviço. Dever de indenizar. Dano moral configurado. Quantum da indenização por dano moral que observou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as peculiaridades do caso concreto. Aplicação da Súmula 343 do TJRJ. Honorários advocatícios de sucumbência impostos à Apelante majorados para 12% do valor da condenação, nos termos do que autoriza o artigo 85, § 11 do CPC de 2015. Desprovisionamento da apelação. (TJ-RJ - APL: 00198986820158190066 RIO DE JANEIRO VOLTA REDONDA 5 VARA CIVEL, Relator: ANA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA, Data de Julgamento: 17/08/2017, VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: 18/08/2017)

Para a fixação do *quantum* indenizatório, deve-se observar, além das condições econômicas das partes e os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento ilícito, a reprovabilidade da conduta da ré, assim como o caráter punitivo e a natureza preventiva da indenização. Ainda, é de se sopesar o prazo do extravio temporário das bagagens (quase dois dias) e a inércia e desassistência da Ré, motivos pelos quais entendo ser razoável o arbitramento do valor de R\$3.000,00 (três mil reais), para cada Requerente, à guisa de danos morais, atualizado a partir do presente arbitramento (súmula 362/STJ), com a incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Por todo exposto, configurados os pressupostos da responsabilidade civil objetiva, aplicada ao caso, **JULGO TOTALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, nos termos do art. 487, I, do CPC, para os fins de:

CONDENAR a parte Requerida ao pagamento de indenização às Requerentes, a título de Danos Materiais, no valor de R\$805,82 (oitocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos), corrigido monetariamente a partir do respectivo desembolso (súmula 43/STJ), com juros de mora de 1% a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405 e 406 CC/02 c/c art. 161, §1º CTN);

CONDENAR a parte Requerida ao pagamento de indenização, a título de Danos Morais, no importe de R\$3.000,00 (três mil reais), para cada Requerente, atualizado a partir do presente arbitramento (súmula 362/STJ), com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405 e 406 CC/02 c/c art. 161, §1º CTN).

Sem condenação em custas e honorários, *ex vi* do art. 55 da Lei n. 9.099/95. **P.R.I.** Transcorrido o prazo recursal, certifique-se o trânsito em julgado e archive-se.

COLATINA-ES, 13 de julho de 2020.

Juiz(a) de Direito

