



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0702.13.083787-6/001 **Númeraço** 0837876-
Relator: Des.(a) Estevão Lucchesi
Relator do Acordão: Des.(a) Estevão Lucchesi
Data do Julgamento: 04/10/2018
Data da Publicação: 16/10/2018

VIAGEM RODOVIÁRIA INTERESTADUAL. ATRASO PROLONGADO.. DANOS MORAIS. DANOS MATERIAIS. Questões atinentes ao tráfego rodoviário que ensejam o atraso da viagem tratam-se de fortuito interno. O atraso prolongado na partida do ônibus (cerca de quatro horas), para viagem rodoviária interestadual, sem que se tenha fornecido assistência e informações adequadas ao consumidor, gera lesão a direito patrimonial. Comprovado o dano material, determina-se seu ressarcimento.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0702.13.083787-6/001 - COMARCA DE UBERLÂNDIA - APELANTE(S): EMPRESA GONTIJO TRANSPORTES LTDA - APELADO(A)(S): RENATO CARVALHO DOS SANTOS

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 14ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. ESTEVÃO LUCCHESI

RELATOR.

Des. Estevão Lucchesi (RELATOR)

V O T O



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Cuida-se de Ação de Indenização por Dano Material e Moral ajuizada por RENATO CARVALHO DOS SANTOS em face da EMPRESA GONTIJO TRANSPORTES LTDA, argumentando, na inicial, ter adquirido passagem de ônibus para viagem interestadual, todavia, após esperar por mais de 3 (três) horas o transporte não chegou, a empresa não devolveu seu dinheiro e, mesmo tendo se comprometido a permitir o reembarque no próximo dia, não cumpriu a promessa.

Após regular tramitação do feito os pedidos foram julgados procedentes.

Inconformada, a requerida apelou, asseverando que o horário descrito no bilhete de passagem é mera estimativa, pois a viagem se inicia em outra localidade e, por isso, é possível haver alteração dos horários de parada em razão da situação não previsível das rodovias. Disse ter cumprido a obrigação, pois o bilhete constava horário de embarque às 1h36 e que o coletivo estacionou na plataforma de embarque às 5h30, saindo às 5h40, com atraso de apenas 3h54. Alega que o autor não fez prova de que efetivamente compareceu ao local de embarque. Independente da conclusão quanto a falha ou não dos serviços, entende inexistir danos morais na espécie ou, sucessivamente, pede seja reduzido o valor fixado.

Em contrarrazões o apelado desenvolver argumentos em prol da manutenção da sentença.

Relatei.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

recurso.

Fixa-se, inicialmente, ser a relação existente entre as partes inquestionavelmente uma relação de consumo, na medida em que ambos se subsumem perfeitamente aos conceitos jurídicos de consumidor e fornecedor (artigo 2º, caput, e 3º, caput, e § 2º, do Código de Defesa do Consumidor).

Ressalte-se, neste ponto, que o CDC equipara a consumidor todas as vítimas do chamado acidente de consumo (art. 17 da Lei 8.078/90). Assim, em se tratando de alegação de dano decorrente da prestação defeituosa do serviço, o dispositivo em relação ao qual deve ser dirimido o conflito é o artigo 14 do CDC, que dispõe:

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.

(...) § 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (destaquei)

Nessa conformidade, o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de sua culpa, somente se eximindo de indenizá-lo se comprovar não ter sido o serviço defeituoso ou ser a culpa exclusivamente da vítima ou de terceiro.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

No caso em comento, em que pese o esforço do procurador da apelante, é evidente e incontroversa a falha na prestação dos serviços da empresa de transporte.

Como podemos verificar do bilhete de passagem rodoviário de fls. 21, o embarque estava marcado para as 1h36 do dia 09/11/2013, todavia, como confessado pela própria empresa, o ônibus somente chegou a plataforma de embarque às 5h30, partindo as 5h40.

O autor alega ter permanecido no terminal rodoviário até às 5h da manhã e, diante das informações dos funcionários da requerida no sentido de que o ônibus "não passaria mais naquela madrugada", retornou para sua residência.

Primeiro, é necessário esclarecer que o dever de informação ao consumidor compete a empresa prestadora do serviço, sendo certo que no bilhete, embora conste tratar-se de viagem operada por meio de "veículo em trânsito", não há nenhuma instrução ao consumidor sobre como obter informações da localização do veículo, tempo estimado de espera, etc.

Assim, competia a própria apelante demonstrar que o passageiro foi devidamente cientificado sobre a excessividade da demora na chegada do ônibus, não sendo razoável exigir que o consumidor tivesse permanecido indefinidamente na rodoviária.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Além disso, no caso de atraso superior a três horas, compete a empresa devolver o valor da passagem, conforme a Lei 11.975/2009, in verbis:

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. (grifamos)

No caso em comento, o atraso chegou a quase quatro horas, sendo certo que a situação das rodovias constitui fortuito interno, previsível para as empresas de transporte, não afastando sua responsabilidade. Nesse sentido:

AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - ATRASO DE ÔNIBUS - ACIDENTE NA ESTRADA - TRANSPORTE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - EXCLUDENTES - NÃO COMPROVAÇÃO - FALTA DE ASSISTÊNCIA AO PASSAGEIRO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA. A responsabilidade civil do transportador é, por força de lei, objetiva e somente poderá ser elidida se restar robustamente demonstrada nos autos a culpa exclusiva da vítima no evento danoso, ou a ocorrência de fato de terceiro equiparável ao caso fortuito ou de força maior, fato este não relacionado aos riscos do deslocamento rodoviário em si, o que não se deu nesta seara. Eventuais atrasos em



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

viagens, decorrentes de fato de terceiro, como acidentes em estradas, constituem fortuito interno, e, por isso, não têm o condão de elidir, por si só, a responsabilidade do transportador, pois são riscos inerentes à sua atividade. (...) (TJMG - Apelação Cível 1.0194.13.004012-5/001, Relator(a): Des.(a) Luciano Pinto , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/01/2016, publicação da súmula em 12/02/2016)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA - DIREITO DO CONSUMIDOR - TRANSPORTE DE PASSAGEIROS - EMPRESAS DE ÔNIBUS - TERMINAL RODOVIÁRIO DE BELO HORIZONTE - INCLUSÃO DO MUNICÍPIO - INDENIZAÇÃO - DANO MORAL COLETIVO - IMPROCEDÊNCIA - HONORÁRIOS PERICIAIS - MINISTÉRIO PÚBLICO - DECOTE.

1. A despeito de a indenização pelo dano moral ser devida, no caso de transporte de passageiros, pela simples comprovação do atraso na viagem, tem-se que, no caso em análise, as requeridas, empresas de ônibus privadas, lograram êxito em demonstrar excludente da responsabilidade, visto que não deixaram de cumprir a sua obrigação, mas foram impedidas em decorrência da ocorrência de caso fortuito externo. 2. O trânsito para as empresas de transporte é considerado como fortuito interno, já que inerente ao negócio que realizam. (...) (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.688238-6/013, Relator(a): Des.(a) Teresa Cristina da Cunha Peixoto , 8ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/12/2017, publicação da súmula em 23/01/2018)

Ora, estamos diante de fortuito interno, estritamente ligado à natureza do serviço prestado pela transportadora, que por sua vez não exclui a responsabilidade do fornecedor de serviço, conforme valiosa lição de Sérgio Cavalieri, senão vejamos:

"Pois bem, tão forte é a presunção de responsabilidade do transportador, que nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio. Esse entendimento continua sustentável à luz do Código Civil de 2002, cujo art. 734, há pouco visto, só exclui a responsabilidade do transportador no caso de força maior - ou seja, fortuito externo. O mesmo se diga em relação ao Código do Consumidor, no qual, para que se configure a responsabilidade do fornecedor de serviço (art. 14), basta que o acidente de consumo tenha por causa um defeito do serviço, sendo irrelevante se o defeito é de concepção, de prestação ou comercialização, e nem ainda se previsível ou não. Decorrendo o acidente de um defeito do serviço, previsível ou não, haverá sempre o dever de indenizar do transportador. Entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor de serviços, o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, § 3º) não se referiu ao caso fortuito e à força maior, sendo assim possível entender que apenas o fortuito externo o exonera do dever de indenizar"

Por conseguinte, mesmo se tratando de passagem rodoviária com horário em trânsito, o atraso foi excessivo e não houve demonstração, pela apelante, de que ao menos informou o consumidor sobre a situação do coletivo. Ao contrário, o autor precisou permanecer na rodoviária durante toda a madrugada, sem saber quando o ônibus chegaria, se poderia ir embora ou se deveria tomar outra providência. Desta forma, resta caracterizada a falha na prestação do serviço.

Noutro giro, a indenização por dano material tem por finalidade recompor a situação patrimonial existente antes da ocorrência do dano. A respeito deste ponto, confira-se:

Avalia-se o dano material tendo em vista a diminuição sofrida no patrimônio. O ressarcimento do dano material objetiva a recomposição do patrimônio lesado. Se possível, restaurando o statu quo ante, isto é, devolvendo à vítima ao estado em que se encontrava



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

antes da ocorrência do ato ilícito. (Carlos Roberto Gonçalves . Responsabilidade Civil. Saraiva, 2005. página 650)

Nessa ordem de ideias, essencial a efetiva comprovação da existência e extensão do prejuízo material sofrido. Este é também o posicionamento da doutrina:

"Deve-se fazer uma avaliação concreta do dano, e não abstrata. Para tanto, a indenização pecuniária deve ser medida pela diferença entre a situação real em que o ato ilícito deixou o lesado e a situação em que ele se encontraria sem o dano sofrido..." (Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª edição. Editora Malheiros. página 71)

Na espécie, o autor provou o desembolso do valor de R\$255,16 na aquisição do bilhete de passagem rodoviário (fls. 21), sendo devido o ressarcimento.

Por fim, em relação ao dano moral, é cediço que tem origem na violação de direito de personalidade do ofendido. Nesse sentido é o magistério de SÉRGIO CAVALIERI, porquanto o renomado autor define o dano moral como:

A lesão a bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. (Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª edição. Editora Malheiros. página 74)



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Chancelando a mencionada definição de dano moral, CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA nos ensina que:

O fundamento da reparabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. ("Responsabilidade civil", 9. ed., Rio de Janeiro, Forense, 2.001, p. 54)

Nessa quadra, confira-se trecho de judicioso artigo elaborado por PAULO LUIZ NETTO LÔBO, no qual este demonstra a estreita relação existente entre os direitos de personalidade e a indenização por danos morais:

A interação entre danos morais e direitos da personalidade é tão estreita que se deve indagar da possibilidade da existência daqueles fora do âmbito destes. Ambos sofreram a resistência de grande parte da doutrina em considerá-los objetos autônomos do direito. Ambos obtiveram reconhecimento expresso na Constituição brasileira de 1988, que os tratou em conjunto, principalmente no inciso X do artigo 5, que assim dispõe: "X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;" (...) Os direitos da personalidade, nas vicissitudes por que passaram, sempre esbarraram na dificuldade de se encontrar um mecanismo viável de tutela jurídica, quando da ocorrência da lesão. Ante os fundamentos patrimonialistas que determinaram a concepção do direito subjetivo, nos dois últimos séculos, os direitos de personalidade restaram alheios à dogmática civilística. A recepção dos danos morais foi o elo que faltava, pois constituem a sanção adequada ao descumprimento



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

do dever absoluto de abstenção".

O mencionado jurista ainda nos lembra que para existência de dano moral basta a lesão de direito da personalidade, não havendo necessidade de comprovação de prejuízo e tampouco de fatores psicológicos dificilmente verificáveis no caso concreto:

Do mesmo modo, os danos morais se ressentiam de parâmetros materiais seguros, para sua aplicação, propiciando a crítica mais dura que sempre receberam de serem deixados ao arbítrio judicial e à verificação de um fator psicológico de aferição problemática: a dor moral. (...)

De modo mais amplo, os direitos de personalidade oferecem um conjunto de situações definidas pelo sistema jurídico, inatas à pessoa, cuja lesão faz incidir diretamente a pretensão aos danos morais, de modo objetivo e controlável, sem qualquer necessidade de recurso à existência da dor ou do prejuízo. A responsabilidade opera-se pelo simples fato da violação (*damnu in re ipsa*); assim, verificada a lesão a direito da personalidade, surge a necessidade de reparação do dano moral, não sendo necessária a prova do prejuízo, bastando o nexo de causalidade. (...) (LÔBO, Paulo Luiz Netto. Danos morais e direitos da personalidade. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 8, n. 119, 31 out. 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/4445>>. Acesso em: 7 dez. 2011)

Na espécie, o consumidor foi submetido a atraso prolongado, de aproximadamente quatro horas, sem que tenha sido prestada qualquer assistência, nem mesmo informações sobre a localização do ônibus, tempo estimado de espera, etc. O que se percebe no caso, além do atraso, foi o completo descaso da empresa apelante, de



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

forma que resta demonstrado ter sofrido lesão a direito de personalidade.

Noutro passo, sabe-se que a mensuração do dano moral consiste em árdua tarefa para o julgador, pois este deve observar o caráter pedagógico, compensatório, bem como punitivo da medida.

Em suma, a composição do dano moral realizar-se através desse conceito - compensação - que, além de diverso do de ressarcimento, baseia-se naquilo que Ripert chamava ' substituição do prazer que desaparece, por um novo'. Por outro lado, não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral, para não passar impune a infração e, assim, estimular novas agressões. (Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª edição. Editora Malheiros. página 76)

Nesse diapasão, doutrina e jurisprudência convergem no sentido de que para a fixação do valor da compensação pelos danos morais deve-se considerar a extensão do dano experimentado pela vítima, a repercussão no meio social, a situação econômica da vítima e do agente causador do dano, para que se chegue a uma justa composição, sem olvidar a supracitada finalidade da condenação de punir o causador do dano de forma a desestimulá-lo da prática futura de atos semelhantes, evitando-se, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.

Em outras palavras, o valor fixado deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, tal como assentado pelo STJ:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. CIVIL. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. HERDEIROS. LEGITIMIDADE. QUANTUM DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM VALOR EXORBITANTE. NECESSIDADE DA REDUÇÃO. RESPEITO AOS PARÂMETROS E JURISPRUDÊNCIA DO STJ. PRECEDENTES. (...) 2. O critério que vem sendo utilizado por essa Corte Superior na fixação do valor da indenização por danos morais, considera as condições pessoais e econômicas das partes, devendo o arbitramento operar-se com moderação e razoabilidade, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de forma a não haver o enriquecimento indevido do ofendido, bem como que sirva para desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito. (STJ, AgRg no Ag 850273 / BA, Quarta Turma, Relator Min. Honildo Amaral de Mello Castro, j. 03/08/2010)

Nesse sentido é a lição de Sérgio Cavalieri, senão vejamos:

(...) não há valores fixos, nem tabelas preestabelecidas, para o arbitramento do dano moral. Esta tarefa cabe ao juiz no exame de cada caso concreto, atentando para os princípios aqui enunciados e, principalmente, para o seu bom senso prático e a justa medida das coisas. (Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª edição. Editora Malheiros. página 83)

E o magistério de Maria Helena Diniz e de Caio Mário da Silva não discrepa:

Na reparação do dano moral, o magistrado deverá apelar para o que lhe parecer equitativo ou justo, agindo sempre com um prudente arbítrio, ouvindo as razões das partes, verificando os elementos probatórios, fixando moderadamente uma indenização. O valor do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

dano moral deve ser estabelecido com base em parâmetros razoáveis, não podendo ensejar uma fonte de enriquecimento nem mesmo ser irrisório ou simbólico. A reparação deve ser justa e digna. Portanto, ao fixar o quantum da indenização, o juiz não procederá a seu bel prazer, mas como um homem de responsabilidade, examinando as circunstâncias de cada caso, decidindo com fundamento e moderação (Maria Helena Diniz. Revista Jurídica Consulex, n. 3, de 31.3.97)

(...) na ausência de um padrão ou de uma contraprestação que dê o correspectivo da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização (...). (Caio Mário, Instituições de Direito Civil", vol II, Forense, 7ª ed., pág. 316)

No caso em exame, os fatos extrapolaram o limite do razoável, restando inarredável a conduta indevida da ré, que causou desconforto e frustrou a expectativa na realização regular da viagem, devendo os danos morais serem mensurados levando em consideração as circunstâncias que permeiam o caso.

Assim, considerando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como o grau de culpa da apelante e as circunstâncias que envolveram os fatos, tenho por bem manter o quantum fixado na sentença (R\$3.000,00), que atende aos critérios alhures.

Com estes fundamentos, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Custas recursais pelo apelante. Majoro os honorários de sucumbência para 17% do valor da condenação (art. 85, §11º do CPC).



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

É como voto.

DES. MARCO AURELIO FERENZINI - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. VALDEZ LEITE MACHADO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"