



Viação deve indenizar passageiro levado a cidade diferente do destino

28/01/2014

A obrigação da empresa que vende passagem de ônibus a um passageiro é transportar o dono do bilhete e sua bagagem entre a origem e o destino na forma e no tempo previstos. Ao não cumprir com algum destes aspectos, a companhia comete falha na prestação de serviço e, caso não prove a culpa exclusiva do passageiro, deve indenizar o cliente. Com base neste entendimento, a 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo **rejeitou** recurso de uma companhia de ônibus e manteve a obrigação de a empresa indenizar um consumidor.

O homem afirmou que, em 2003, comprou passagem para viajar entre Presidente Prudente e Campinas, com saída marcada para as 23h55. O ônibus, segundo ele, partiu com 2h30 de atraso e não o levou para a cidade prevista, e sim para São Paulo. O passageiro diz que a empresa só providenciou uma van para finalizar a viagem horas depois, tanto que a chegada a Campinas ocorreu 15 horas após a partida. Ele disse que teria passado fome durante este tempo, além de ter perdido uma prova e uma reunião de negócios.

A empresa afirmou que o homem teria embarcado no ônibus errado, e que ainda assim providenciou o retorno dele a Campinas. Em primeira instância, foi acolhida a argumentação do passageiro, com a Empresa de Transportes Andorinha sendo condenada a pagar R\$ 2 mil por danos morais. As duas partes recorreram, com o autor pedindo a majoração do valor e a empresa apontando que houve mero aborrecimento e pedindo que, caso a condenação fosse mantida, o valor fosse reduzido ao máximo de um salário mínimo.

Relator do recurso, o desembargador Cauduro Padin citou o fato de a empresa ter admitido que o autor não chegou ao destino contratado, ligado à tese de que ele teria embarcado no ônibus errado. Segundo o relator, “o autor não chegou ao destino inicialmente contratado, obrigação assumida pela ré” que, ao vender a passagem, se compromete a transportar o passageiro para a cidade prevista no destino. Ele apontou, porém, que o cliente não comprovou a perda da prova e da reunião, o que impede que seja acolhido qualquer um dos recursos.

Assim, ele votou pela manutenção da sentença de primeira instância, incluindo o valor da indenização, informando que este foi bem fixado para impedir o enriquecimento ilícito do autor e inibir a repetição desta conduta. O voto de Cauduro Padin foi acompanhado pelos desembargadores Heraldo de Oliveira e Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-SP.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-jan-28/viacao-indenizar-passageiro-levado-cidade-diferente-destino/>