

Empresa de ônibus indenizará por levar passageiro a destino errado

16/02/2022

A responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (artigo 737) e do próprio Código de Defesa do Consumidor (artigos 14 e 20).

Reprodução



Anna Grigorjeva Empresa de ônibus deve indenizar por levar passageiro a destino errado

Com base nesse entendimento, a 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou a condenação de uma empresa de ônibus por levar um passageiro ao destino errado. A indenização por danos morais e materiais foi fixada em R\$ 11 mil.

De acordo com os autos, o passageiro comprou um bilhete de São Paulo ao Rio de Janeiro e confiou na palavra do vendedor, que indicou a plataforma de embarque diversa daquela mencionada na passagem. Ao embarcar, o motorista deixou de conferir o bilhete, o que fez com que o autor da ação entrasse em um ônibus para Curitiba.

Ao perceber o equívoco, ele foi impedido de desembarcar e obrigado a seguir no ônibus por mais três horas. O homem viajava ao Rio de Janeiro para acompanhar o velório e o enterro do pai, mas por causa das falhas no serviço, não conseguiu chegar a tempo. A ação indenizatória foi julgada procedente em primeira e segunda instâncias.

Para o relator, desembargador Alexandre David Malfatti, a situação do consumidor no momento do embarque era de vulnerabilidade, uma vez que havia acabado de perder o pai. “Era indispensável que o motorista do coletivo tivesse cumprido sua função básica de conferência adequada do bilhete. Tivesse isso acontecido, o evento danoso não aconteceria, isto é, todo acontecimento narrado na inicial teria sido evitado”, disse.

Malfatti disse que, de acordo com o Decreto 2.521/1998, artigo 59, inciso IV, era obrigação do motorista identificar o passageiro e adotar as demais medidas pertinentes, no caso concreto, verificar o destino no bilhete. Para o magistrado, o autor viveu situações de desconforto e frustração para além dos aborrecimentos do cotidiano.

"Ademais, a Resolução ANTT 1.386/06, no seu artigo 6º, inciso 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", concluiu.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1115057-45.2020.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-fev-16/empresa-onibus-indenizara-levar-passageiro-destino-errado/>