

Passageira que comprou leito e viajou de convencional será indenizada

30/06/2022

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, e o dever de indenizar somente pode ser afastado pela quebra do nexo de causalidade, através da demonstração de fato do consumidor ou de terceiros.

Reprodução



Anna Grigorjeva **Passageira que comprou leito e viajou de convencional deve ser indenizada**

Assim entendeu o juiz Michel Feres, da Vara do Juizado Especial Cível de Presidente Prudente (SP), ao condenar uma empresa de ônibus a indenizar em R\$ 10 mil, a título de danos morais, uma passageira que comprou passagens nas categorias leito e semileito, mas acabou viajando somente em poltronas convencionais.

De acordo com os autos, a passageira comprou bilhetes na classe leito, para o trecho entre Presidente Prudente e Londrina (PR), e de semileito para ir de Londrina a Itajaí (SC). Ela pagou mais caro pelas passagens em poltronas mais confortáveis, porém teve que viajar na classe convencional. O magistrado considerou verossímil a alegação da autora.

Ele afastou o argumento da empresa de que não haveria diferença entre as poltronas convencional e semileito. "Se diferenças não houvesse, restaria injustificada cobrança de valores diversos para para cada categoria e tampouco se mostraria prático, razoável e plausível que a categoria convencional seja a mesma que a semileito oferecida pela ré, como ela quer fazer crer", afirmou.

Segundo o juiz, a consumidora tem o "direito inalienável" de receber o produto tal como foi adquirido. No caso dos autos, a passageira comprou passagens das categorias leito e semileito e deveria receber esse tipo de transporte, e não poltronas convencionais "com explicação absolutamente fora da realidade de que seria o mesmo que semileito".

"Observe-se que a ré nada trouxe aos autos que infirmasse sua responsabilidade e com isso lograsse afastar sua culpa. Com efeito, do acima exposto se conclui que o serviço prestado pela ré não atendeu a qualidade exigida pelo Código de Defesa do Consumidor, devendo a ré assumir os riscos de sua ineficiência", acrescentou o juiz.

Ao concluir pela ocorrência de dano moral, o magistrado disse que a conduta da empresa de ônibus provocou "chateação, intranquilidade, constrangimento e sentimento de impotência" à passageira, que se viu obrigada a viajar em desacordo com a categoria de poltrona que havia adquirido com antecedência.

"A autora simplesmente teve que se submeter à decisão da ré dada sua ineficiência em gerenciar a venda de passagens. E a mudança na forma da viagem como se houve importa violação da tranquilidade psíquica e macula a dignidade do consumidor", concluiu Feres. A passageira é representada pelo advogado **Jorge Matheus Gomes Duran Gonçalves**.



**Clique [aqui](#) para ler a sentença
1005141-26.2022.8.26.0482**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jun-30/passageira-comprou-leito-viajou-convencional-indenizada/>