

# Indenização por viagem errada é reduzida porque passageira era capaz

15/09/2022

Apenas a idade avançada do passageiro, sem a indicação de elemento que demonstre não ser ele plenamente capaz, não lhe retira a sua parcela de responsabilidade por embarcar em ônibus errado, mesmo sendo indiscutível a falha de funcionários da empresa de transporte.

Charles de Moura/PMSJC



Charles de Moura/PMSJC Idosa, que queria ir de São Paulo a Campinas, passou 15 horas em ônibus

Esse foi o entendimento da 1ª Turma Cível do Colégio Recursal de Santos ao dar parcial provimento ao recurso inominado de uma viação e reduzir de R\$ 10 mil para R\$ 6 mil a indenização a ser paga a uma passageira de 81 anos. Por embarcar em ônibus errado, a idosa viajou por cerca de 15 horas a vários destinos diversos do pretendido.

"Ainda que a autora seja idosa, não há nos autos qualquer elemento que indique que esta não seja inteiramente capaz, ao que se deve reconhecer a participação da recorrida no episódio", ponderou o juiz Renato Zanela Pandin e Cruz Gandini, relator do recurso.

Conforme o julgador, também incumbia à passageira observar as indicações, sinalizações e o letreiro luminoso do ônibus, "de modo que a concorrente culpa da consumidora, ainda que em menor extensão, deve ser reconhecida", para fins de quantificação da verba indenizatória.

Os juízes Luciana Viveiros Corrêa dos Santos Seabra e Antônio Carlos Costa Pessoa Martins seguiram o relator. Quanto ao mérito, o colegiado considerou acertada a condenação da empresa.

"Tratando-se de relação de consumo, incumbe ao transportador o ônus de demonstrar que, no início da viagem, conferiu a passagem apresentada pelo consumidor para se certificar de que este embarcou no ônibus com o destino correto. Diante deste cenário, incide a responsabilidade objetiva do transportador, não havendo nos autos qualquer elemento que possa afastar sua responsabilidade", pontuou o acórdão.

## “Calvário”

De acordo com o juiz Luiz Francisco Tromboni, da 1ª Vara do Juizado Especial Cível de Santos, ainda que a idosa tenha se equivocado, é dever da ré e de seus prepostos checar os tíquetes de embarque antes de franquear o ingresso dos passageiros no ônibus. "A propósito, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do



prestador de serviço é objetiva e independe de culpa".

A autora relatou na inicial que embarcou em São Paulo com a pretensão de ir para Campinas. Durante a viagem, ao estranhar o percurso e a demora, se dirigiu ao motorista. Ele informou que o destino era outra cidade e ainda "tirou sarro" da idosa por ter entrado em ônibus errado.

A passageira foi remanejada para outro veículo, que a levou para ainda mais longe, no município de São Carlos. Trombini destacou na sentença que a idosa foi submetida a "verdadeiro calvário de 15 horas dentro do ônibus".

Para o reconhecimento do dano moral, segundo o juiz, "basta se colocar na situação da autora para se verificar que passou por angústia, aflição, dor desnecessária, aborrecimento excessivo, sem contar a enorme frustração e sensação de impotência perante a ré, que lhe impôs duro e desnecessário sofrimento".

O magistrado fixou a indenização "considerando as condições econômicas das partes, o grau de ofensa, a repercussão do ato, os antecedentes da ré, a necessidade de se evitar novos fatos dessa natureza etc."

### **Processo 0013365-89.2020.8.26.0562**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-set-15/indenizacao-viagem-errada-reduzida-porque-passageira-capaz/>