

Empresa de ônibus deve indenizar passageiros por atraso de mais de 3 horas

Conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva. Isso significa que é necessária a comprovação da conduta, do dano e do nexo causal, mas não da culpa ou do dolo. Além disso, de acordo com o inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil, é do réu a responsabilidade de comprovar a “existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

Com essa argumentação, a 39ª Vara Cível de Fortaleza condenou uma empresa de ônibus a restituir as passagens de 12 pessoas e indenizar cada uma delas em R\$ 3 mil reais devido a um defeito em um veículo que gerou atraso superior a três horas em uma viagem.

Os 12 passageiros acionaram a Justiça contra a empresa por falha na prestação do serviço. Elas viajavam de Fortaleza a Juazeiro do Norte (CE) no último ano quando o problema ocorreu.

O embarque aconteceu às 10h. Segundo os autores, por volta das 13h30 o ônibus apresentou defeito e teve de parar. Os passageiros disseram ter passado duas horas no local, sem assistência da empresa.

Em seguida, eles foram, por conta própria, a um restaurante próximo. De acordo com os passageiros, o ônibus só foi consertado por volta das 20h e a viagem só continuou às 20h40.

Já a ré alegou que o atraso do percurso foi de aproximadamente uma hora. A empresa ressaltou que o prazo para retomar uma viagem após interrupção é de três horas, como prevê a [Lei 11.975/2009](#) e o [Decreto Estadual 28.687/2009](#).

Para o juiz Zanilton Batista de Medeiros, a ré não comprovou que a viagem ocorreu dentro da margem de atraso permitida pela legislação, pois “não trouxe aos autos qualquer elemento de prova a respeito da situação”, mas apenas cópias dos bilhetes de passagens.

O magistrado notou que não foi comprovada a hora em que o ônibus apresentou defeito. Mas os autores comprovaram, com vídeos, que ainda esperavam por uma solução no período noturno.

Na visão de Medeiros, isso “demonstra o largo lapso temporal transcorrido entre o início da problemática e sua solução”. Ele ressaltou que a noite se inicia por volta das 18h no estado do Ceará, como “é de conhecimento público e notório”. Assim, concluiu que o atraso foi superior a três horas.

“A situação narrada nos autos transborda a esfera do mero aborrecimento”, indicou o juiz. Ele apontou que os consumidores esperaram “por longo lapso temporal até a solução do problema”, sem qualquer assistência da empresa para reduzir o dano da espera.

Atuaram no caso os advogados **Marcelo Nocrato** e **Charles Leite**, do escritório **Marcelo Nocrato Advogado & Associados**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0253757-74.2023.8.06.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-04/empresa-de-ônibus-deve-indenizar-passageiros-por-atraso-de-mais-de-3-horas-2/>

