

Empresa de ônibus terá que indenizar por atraso de 3 horas em viagem

O juiz José Cícero Alves, da 4ª Vara Cível do [Tribunal de Justiça de Alagoas](#), condenou uma empresa de transporte rodoviário a pagar indenização de R\$ 5 mil por danos morais a um cliente depois do atraso de três horas em uma viagem. A empresa também deverá devolver o valor pago pela passagem.

Segundo os autos, o cliente adquiriu uma passagem para o dia 29 de março de 2024, às 17h35, de Maceió para Recife. No entanto, antes do embarque, ele foi informado por funcionários da empresa que a viagem havia sido cancelada, pois o ônibus havia quebrado em Aracaju.

A vítima alegou que, devido ao ocorrido, perdeu um compromisso como palestrante em um evento. O cliente alegou que, mesmo depois de várias tentativas, não conseguiu o reembolso integral do valor pago pela passagem.

A empresa de transporte ofereceu apenas o **estorno parcial** e afirmou que a devolução só seria feita presencialmente em uma agência de Recife.

Na ação de reparação, a companhia argumentou que a viagem não foi cancelada, e sim atrasada por conta de problemas mecânicos. Ela apresentou dados de rastreamento que comprovam que, apesar do atraso, a viagem ocorreu.

Ainda segundo o processo, a empresa confirmou que houve, possivelmente, falha na comunicação com o passageiro.

O julgador rejeitou os argumentos e concluiu que a empresa de transporte na prestação de assistência ao cliente. “A falha na comunicação, confirmada de maneira indireta pela própria preposta da ré, levou o autor a crer que a viagem havia sido cancelada, impossibilitando-o de aguardar o ônibus ou de buscar alternativas imediatas”, sentenciou o magistrado. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-AL.*

Processo 0717043-35.2024.8.02.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-10/tj-al-condena-empresa-por-falha-em-viagem-e-atraso-de-3-horas-2/>

