

Empresa de transporte é condenada a indenizar por erro na venda de assentos

22/06/2025

A 3ª Vara Cível de Águas Claras do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios](#) condenou uma empresa de transporte a indenizar passageiros, após erro em venda de assentos. As passageiras alegaram que, devido a esse fato, sofreram prejuízos materiais e morais.

Segundo o processo, as autoras adquiriram passagens, de ida e volta, de ônibus para uma viagem programada ao estado do Piauí. No momento do embarque para retorno a Brasília/DF, foram impedidas de entrar no veículo, pois o assento adquirido já estava ocupado por outra pessoa. As autoras chegaram a solicitar reembolso, mas a empresa se recusou e ofereceu encaixe em outro ônibus para embarque no dia seguinte.

Na defesa, a empresa ré argumenta que não ficou comprovado os danos morais alegados e que as passageiras não demonstraram que seus assentos estariam ocupados. Defende também que foi proativa ao oferecer lugares em outro ônibus.

Na decisão, a juíza pontua que, ao analisar o processo, foi observado que a empresa não comprovou que prestou os serviços nos moldes contratados, tampouco comprovou a existência de circunstância que justificasse o embarque das autoras no dia seguinte. Nesse sentido, a magistrada explica que a versão das autoras deve ser presumida como verdadeira, no sentido de que suportaram atraso superior a 24h para chegar até o destino.

Assim, “comprovado, portanto, o vício na prestação dos serviços (artigo 20 do [CDC](#)), notadamente diante da comprovação de que a própria transportadora, além de não ter demonstrado a prestação do serviço regular, não ofereceu o suporte necessário, resta caracterizada a responsabilidade da parte ré”, sentenciou a juíza. Dessa forma, a empresa foi condenada a indenizar às autoras a quantia de R\$ 120,00, por danos morais, e de um total de R\$ 6 mil, a título de danos morais.

Cabe recurso da decisão. *Com informações da assessoria de imprensa do TJDF.*

Processo 0707011-70.2024.8.07.0020

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-22/_trashed-15-3/

