

Empresa de ônibus vai indenizar passageira por grosseria de motorista

Prestadores de serviços públicos devem observar a cordialidade, a educação e a presteza exigidos no trato com a população. A violação a esses preceitos caracteriza desrespeito e configura dano moral.



Com base neste entendimento, a 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo reformou uma sentença de primeira instância e condenou uma empresa de ônibus a pagar indenização de R\$ 10 mil a uma passageira que foi alvo de grosserias de um motorista.

A ação foi ajuizada pela passageira após um incidente ocorrido em 19 de dezembro de 2023, quando ela embarcou em um veículo da empresa na cidade de Osasco (SP), acompanhada de seus três filhos pequenos, um deles de colo.

A mulher pediu ajuda ao motorista para acomodar as crianças, tendo em vista seu direito de prioridade. O motorista, segundo os autos, reagiu de forma exaltada, levantou-se do assento e disse: “Quer sentar no meu lugar? Não esta vendo que o ônibus está cheio”?

A empresa alegou no processo que os fatos ocorreram em horário de pico, por volta de 17h, com o ônibus cheio, e que o motorista não poderia ter feito nada para resolver a situação.

Derrota revertida

A sentença de primeiro grau havia negado o pedido de indenização. O juízo avaliou que a situação não extrapolava o dissabor decorrente de mero desacerto e que não havia prova de ofensas verbais graves, como xingamentos.

O entendimento foi revisto em segundo grau. O desembargador Alexandre David Malfatti, relator do caso, considerou que a conduta do motorista demonstrou “completo despreparo” e



“flagrante falta de educação”.

Outra passageira, que falou nos autos como testemunha, confirmou que o tratamento foi extremamente grosseiro, causando humilhação e choro na autora. Segundo ela, a conduta do motorista causou indignação em todos que estavam no ônibus. A empresa não conseguiu arrolar nenhuma testemunha que negasse essa versão.

Na visão do desembargador, o motorista tinha o dever de agir com presteza, educação e cordialidade, especialmente diante de uma passageira em condição vulnerável, para garantir um transporte seguro.

“A prova, com o devido respeito, revelou uma conduta de desrespeito e, até machista, diante de uma mulher em situação de notória vulnerabilidade com seus três filhos (um de colo). Um roteiro de um padrão cultural de uma suposta dominação, que lhe “autorizaria” a ser grosseiro, depreciativo e rude com a passageira mulher. Será que ele teria se levantado de maneira inusitada do assento do motorista, exaltado e falado a mesma coisa, se a ajuda fosse solicitada por um homem? Provavelmente, não!”. criticou o desembargador.

O juízo concluiu que a ofensa moral não pode ser “banalizada” e que, se o Judiciário admite danos morais por situações menos graves (como inclusão indevida em banco de dados ou atraso de voo), deve reconhecer a indenização neste caso de clamoroso desrespeito à dignidade da passageira de transporte coletivo.

Atuou no caso **Max Canaverde dos Santos**, sócio do escritório Canaverde Advogados Associados.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Apelação Cível 1022356-81.2024.8.26.0405

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-20/empresa-de-onibus-vai-indenizar-passageira-por-grosseria-de-motorista/>