

Empresa terá que indenizar passageira por assento trocado e parada em cidade errada

O juiz Helder Carvalho Lisboa, do Juizado Especial Cível de Tocantinópolis do [Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins](#), decidiu que uma empresa de transporte terrestre deve indenizar em R\$ 8 mil, por danos morais, uma passageira que teve seu assento alterado sem consentimento e foi deixada, junto com o filho, em uma cidade diferente do destino contratado. O juiz considerou que houve falha na prestação do serviço e descaso com a consumidora.

Conforme o processo, a passageira, de 35 anos, acionou a Justiça em maio deste ano e alegou que a viagem, no final do ano passado, enfrentou dois problemas com a mesma empresa. Segundo a consumidora, uma autônoma radicada em Tocantinópolis, primeiro, ela havia comprado as poltronas dianteiras para viajar com seu filho de Porto Franco para Santa Maria. A passageira justificou a escolha por poltronas da frente por ter passado recentemente por uma cirurgia na coluna.

Ao embarcar na viagem de ida, no dia 14/12/2024, descobriu que os assentos haviam sido trocados para o fundo do veículo, sem qualquer aviso prévio ou justificativa. O segundo transtorno, conforme o processo, ocorreu no embarque e no desembarque da viagem de volta. O retorno tinha como destino a cidade de Porto Franco, vizinha a Tocantinópolis, mas foi encerrado em Imperatriz, cidade a 100 km do destino final.

A mudança no trajeto ocorreu no mesmo dia do desabamento da ponte Juscelino Kubitschek, em 22 de dezembro de 2024, que ligava os estados do Tocantins e Maranhão. A passageira argumentou que a empresa não prestou qualquer assistência, e ela se viu obrigada a pagar mais R\$ 100 por uma van de transporte alternativo para conseguir chegar ao seu destino final e, de lá, cruzar o rio Tocantins entre Porto Franco e Tocantinópolis.

Durante o processo, a empresa de transportes alegou que os assentos dianteiros eram provisórios e destinados preferencialmente a idosos e pessoas com deficiência. Sobre o desembarque em cidade errada, a companhia negou o fato, ao afirmar que o itinerário teria sido cumprido normalmente e que a passageira desceu por vontade própria em cidade diversa. Também alegou que a ação deveria ser rejeitada para não configurar a chamada “indústria da indenização”.

Ao analisar o caso, o juiz Helder Carvalho Lisboa entendeu que a relação é de consumo e que a empresa falhou na prestação do serviço. Segundo o magistrado, caberia à companhia bloquear a venda dos assentos preferenciais, se quisesse garantir a destinação correta, e não transferir o ônus de “sua desorganização” para o consumidor. A alteração arbitrária, conforme a sentença, frustrou uma “legítima expectativa do consumidor” e caracterizou falha no serviço, conforme o Código de Defesa do Consumidor, citado pelo magistrado.

Sobre o desembarque na cidade errada, o juiz considerou que os relatórios apresentados pela empresa são produções unilaterais e não servem como prova de que a passageira foi deixada no local correto. “Eles apenas demonstram o trajeto do veículo, mas não comprovam que a autora foi efetivamente deixada em Porto Franco.”

O juiz destacou também o contexto do desabamento da ponte para considerar a falha no serviço. “Tal cenário reforça a responsabilidade da transportadora em prestar adequada assistência material e logística, providenciando alternativas seguras para o prosseguimento da viagem — obrigação que não foi cumprida no caso.”

O juiz condenou a empresa a restituir o valor de R\$ 100 gasto pela passageira com o transporte alternativo. Também fixou uma indenização de R\$ 8 mil por danos morais. O valor será atualizado monetariamente pelo INPC e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a sentença. O juiz considerou que a situação “extrapola o mero dissabor cotidiano”, pois a passageira, acompanhada de um filho menor, ficou exposta à “insegurança, constrangimento e desamparo”, o que comprometeu sua dignidade.

Helder Lisboa ressaltou, na sentença, que a condenação também busca ter uma “função pedagógica”, para evitar que a empresa cometa o mesmo erro com outros clientes em novas ocorrências. *Com informações da assessoria de imprensa do*





TJ-TO.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-24/empresa-tera-que-indenizar-passageira-por-assento-trocado-e-parada-em-cidade-errada/>