



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
COMARCA DE ITUMBIARA
2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

Avenida João Paulo II, 185, Ernestina Borges de Andrade - CEP: 75.528-370

Telefone: (64) 2103-4318 - e-mail: jecrime1itumbiara@tjgo.jus.br

Processo: 5979627-70.2025.8.09.0088

SENTENÇA

Trata-se de ação de reparação de danos morais proposta por **MARIA ALZENIR DA SILVA** em desfavor de **VTR TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS LTDA.**, ambos qualificados nos autos.

Narra a inicial, em síntese, que a autora adquiriu passagem junto a requerida para viajar de Brasília/DF a Campo Grande/MS, com embarque programado para o dia 2 de novembro de 2025, às 17h30min.

Explica que, durante o trajeto, o ônibus apresentou problemas mecânicos e parou na estrada, nas proximidades de Goiânia/GO, por volta das 22h30min, permanecendo no local até aproximadamente 5h do dia 3 de novembro de 2025, totalizando cerca de oito horas de paralisação.

Relata que, após a falha mecânica, o veículo foi conduzido a um posto de combustível próximo, onde permaneceu por mais de uma hora. Em seguida, foi encaminhado ônibus reserva, o qual estava sujo, com ar-condicionado estragado e motor apresentando falhas, o que resultava em uma velocidade de tráfego muito inferior à permitida.

Acrescenta que para compensar o calor decorrente do ar-condicionado inoperante, a porta dianteira foi deixada aberta para permitir a ventilação e que, durante o período de espera e no ônibus reserva, houve falta de água potável. Destacou que a situação gerou medo e angústia, especialmente porque chovia bastante, aumentando a sensação de insegurança e o risco de acidentes.

Por tais razões, requer a condenação do requerido ao pagamento pelos danos morais que teriam sido ocasionados.

Citada, a VTR Transporte Rodoviário de Passageiros Ltda. apresentou contestação, sustentando que a alegação apresentada pela autora não corresponde à realidade, especialmente quanto ao motivo e tempo de atraso da viagem. Esclarece que o ônibus apresentou uma falha na válvula em Goiânia/GO, sendo substituído por outro ônibus leito individual, destacando que o problema foi um vício oculto, o qual não poderia ser identificado nas manutenções e checagens diárias, e por isso, não existiu culpa da empresa no atraso. Afirmo que o ônibus substituto foi vistoriado pelo departamento de trânsito e que forneceu alimentação, qualificando o ocorrido como caso fortuito ou força maior, inexistindo ato ilícito, nexo causal e dano moral (evento 9).

Em impugnação à contestação, reiterou o abalo psíquico sofrido em razão do ocorrido, permanecendo diversas horas em um ônibus quebrado, parado na estrada, sem água potável e sem ar-condicionado, destacando que as falhas na prestação do serviço que extrapolam o mero aborrecimento, ocasionando abalo emocional e moral (evento 12).

É o relatório. Decido.

O processo encontra-se maduro para julgamento, sendo suficientes as provas existentes nos autos, ensejando-se, assim, o julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I do CPC/15, não havendo necessidade de produção de outras provas.

Oportuno registrar que se aplicam no caso em tela as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor. Assim, por força do artigo 14, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, fundado na teoria do risco do negócio.

No caso, restou incontroverso que o ônibus disponibilizado pela requerida para a viagem em que a autora estava, entre Brasília/DF e Campo Grande/MS, no dia 2 de novembro de 2025, apresentou defeito, o que ocasionou atraso considerável de mais seis horas, sendo necessária a substituição do veículo, tal fato, inclusive, foi admitido pela requerida (que houve atraso, divergindo apenas quanto à reparação por danos morais).

Para a configuração do direito à indenização, conforme se extrai do dispositivo acima transcrito, o consumidor está dispensado de provar a existência de culpa, vigorando a chamada “responsabilidade objetiva”. Dessa forma, verificada a má prestação de serviços, responderá o fornecedor independentemente de negligência, imprudência ou imperícia.

Cumprе ressaltar que o artigo 4º da Lei nº 11.975/2009, estabelece as normas sobre bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros, *in verbis*:

***Art. 4º** - A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de 3 (três) horas após a interrupção.*

***Parágrafo único.** Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor do bilhete de passagem.*

Destarte, vê-se que quando a viagem é interrompida ou atrasada por responsabilidade da empresa transportadora, ela deve assegurar a continuidade no máximo em três horas após a interrupção e durante o prazo de espera dos passageiros deve custear alimentação e até hospedagem a eles, quando for o caso. E, se não cumprido o prazo de três horas para restabelecimento da viagem, a transportadora deve devolver o valor do bilhete de passagem aos passageiros.

In casu, da análise dos autos e do acervo probatório, verifica-se que a parte autora não indicou o horário de chegada, tendo restado incontroverso que saiu de Brasília as 17h30min e que, após algumas horas de viagem, nas proximidades de Goiânia/GO, foi necessária a interrupção da viagem por defeito no veículo, aguardando por mais de seis horas a sua substituição, o que não foi infirmado pela promovida, ou seja, não é possível afirmar que atraso tenha sido inferior a três horas, ônus que competia a ré.

Portanto, ocorreu o descumprimento do prazo legal por parte da empresa promovida, conforme dispõe o artigo 4º da Lei nº 11.975/09.

Outrossim, a falha na prestação de serviços não se limita ao atraso, sendo que as demais ocorrências, desde que devidamente comprovadas, tem o condão de representar a falha na prestação de serviços.

Neste ponto, é importante ressaltar que a viagem ocorreu em período noturno, além de que também não tinha água disponível e ventilação para os passageiros, fatos esses que, indubitavelmente, tiveram o condão de causar lesões morais a autora.

Importante destacar que a exoneração da responsabilidade da transportadora somente é admissível caso estejam presentes as situações capazes de “quebrar” o nexo de causalidade existente entre o serviço prestado e o dano provocado, como o caso fortuito ou força maior (art.

734 do Código Civil) e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC), o que não ocorreu no caso dos autos.

Desta forma, vê-se que a parte ré não cumpriu com suas obrigações perante o consumidor, ora autora, configurando claramente sua falha na prestação de serviços.

Assim, entendo que os transtornos advindos da falha na prestação do serviço ultrapassaram os meros dissabores ou aborrecimentos, configurando efetivo dano moral.

Neste sentido, a Constituição de 1988 prevê, em seu artigo 5º, que: “*É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral e à imagem*”. E no inciso X do citado artigo: “*São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”.

A propósito:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE TERRESTRE DE PASSAGEIROS. ATRASO EM VIAGEM DE ÔNIBUS, COM CHEGADA AO DESTINO MAIS DE 5 HORAS APÓS O PREVISTO, SEM A PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RECLAMADA. ART. 16 DA RESOLUÇÃO 4.432/2014 DA ANTT. OBRIGAÇÃO DE FORNECIMENTO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL EM CASO DE INTERRUPÇÃO DE VIAGEM COM ATRASO SUPERIOR A 3 HORAS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ - PR - RI: 00022256120208160069 Cianorte 0002225-61.2020.8.16.0069, Relator:

José Daniel Toaldo, Data de Julgamento: 09/04/2021, 3ª Turma Recursal, Data de Publicação: 12/04/2021).

Assim, caracterizados o nexo causal entre a conduta da promovida e os danos suportados pela promovente, faz surgir a necessidade de reparação para compensar a falha na prestação de serviços.

Por fim, entendo que o valor da indenização deve ser fixado equitativamente à ofensa, sem a intenção de enriquecer o ofendido ou empobrecer o ofensor, atentando ainda para a repercussão dos fatos, natureza e extensão do dano, bem como para as condições do ofensor e da ofendida, mormente à situação econômico-financeira. Desta forma entendo que o dano moral no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), para autora é justo para o caso em análise.

Ante a exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão deduzida, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** a parte promovida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor correspondente a R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido pelo IPCA a partir da data de seu arbitramento (Súmula 362 do STJ), com incidência de juros de mora mensais pela Selic, deduzido o IPCA, a partir da citação.

Sem custas processuais e honorários advocatícios por expressa disposição do artigo 55 da Lei nº 9.099/95, sendo que em caso de interposição de recurso, o preparo deverá compreender todas as despesas dispensadas neste grau de jurisdição.

Intimem-se.

Itumbiara, data da assinatura digital.

(assinado digitalmente)

Márcio Antônio Neves

Juiz de Direito em Substituição Automática