



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Tribunal de Justiça de Rondônia

Gabinete Des. Torres Ferreira

Rua José Camacho, nº 585, Bairro Olaria, CEP 76801-330, Porto Velho, - de 480/481 a 859/860

Número do processo: 7003496-26.2024.8.22.0021

Classe: Apelação Cível

Polo Ativo: _____

ADVOGADOS DO APELANTE: SILVIA LETICIA DE MELLO RODRIGUES, OAB nº RO3911A, GUSTAVO ATHAYDE NASCIMENTO, OAB nº RO8736A

Polo Passivo: _____

ADVOGADOS DO APELADO: ALFREDO LAURENT FILHO, OAB nº RO12100A, BRUNO SANTOS PASSOS, OAB nº RO13703A

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por _____ em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Genérica da Comarca de Buritis/RO, nos autos da ação de indenização por danos morais, ajuizada por P. T. B. T., menor absolutamente incapaz, devidamente representado por sua genitora, _____.

Na petição inicial, a parte autora narrou que, na qualidade de consumidor, adquiriu passagem para o trecho rodoviário de Ariquemes/RO a Cacoal/RO, com partida agendada para o dia 05 de julho de 2024, às 11h35. Sustentou que, ao chegar à rodoviária com antecedência, foi surpreendido com a informação de que o veículo estava atrasado devido a problemas mecânicos, sem qualquer previsão de solução. Alegou que o embarque somente ocorreu por volta das 15h00, resultando em um atraso total de mais de quatro horas, e que, durante todo o período de espera, permaneceu com sua família no pátio da rodoviária, sem receber qualquer tipo de assistência, conforto ou informação adequada por parte da empresa. Ressaltou sua condição de especial vulnerabilidade, por ser uma criança de apenas seis anos de idade e portadora de paralisia cerebral, o que tornou a espera ainda mais penosa e desgastante. Com base nesses fatos, pleiteou a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 6.000,00.

Devidamente citada, a ré apresentou contestação, na qual argumentou, em síntese, que os horários de embarque e desembarque constituem mera previsão, sujeita a alterações por fatores externos, como condições das estradas e tráfego. Alegou que o atraso, por si só, não configura dano moral, mas mero aborrecimento, e que o dano moral não se presume, devendo ser comprovado. Sustentou ainda a desproporcionalidade do valor pleiteado, especialmente por se tratar de passagem concedida por gratuidade (passe livre). Requereu, ao final, a improcedência dos pedidos.

Ao proferir a sentença, o juiz a quo reconheceu como incontroverso o atraso superior a quatro horas e a ausência de assistência ao passageiro. Fundamentou que a situação ultrapassou o mero dissabor, configurando falha na prestação de serviço e dano moral indenizável, especialmente diante da condição de vulnerabilidade do autor. Transcrevo o teor do dispositivo:

[...]

DISPOSITIVO

Posto isto, JULGO PROCEDENTE o pedido para o fim de CONDENAR o REU:

_____ a pagar o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) à parte autora AUTOR: _____, a título de danos morais, atualizado pelo IPCA, nos termos do art. 389, par. único, do CC, a partir da data da prolação desta sentença (Súmula 362/STJ), acrescido de juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único, do art. 389 do Código Civil, nos termos do art. 406 e parágrafos do mesmo diploma legal, desde a citação (art. 405, CC).

Em consequência, JULGO EXTINTO o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Custas na forma da lei, pela parte requerida.

Pelo princípio da causalidade, condeno a parte ré, ainda, ao pagamento das despesas processuais e honorários de advogado, os quais fixo em 10% do valor da condenação/proveito econômico/causa, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC.

Por fim, de modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registre-se que, ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado.

Por consectário lógico, ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo art. 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publicação e Registro automáticos pelo PJe.

Intimação via DJe.

Inconformada, a empresa _____ interpôs recurso de apelação (ID 28530234), reiterando os argumentos apresentados na contestação. Sustenta que o atraso no transporte configura mero aborrecimento, incapaz de ensejar reparação por dano moral, cuja ocorrência, segundo alega, não pode ser presumida, exigindo demonstração de abalo psicológico excepcional o que, em seu entender, não restou comprovado. Invoca jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal para reforçar a tese de que o simples atraso na prestação do serviço, por si só, não gera dever de indenizar. Aduz, ainda, que a presença dos genitores do menor durante a espera afastaria qualquer alegação de desamparo ou sofrimento exacerbado.

Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor fixado a título de indenização por dano moral, por reputá-lo excessivo e desproporcional às circunstâncias dos autos.

O apelado apresentou contrarrazões (ID 28530238), defendendo a manutenção integral da sentença. Argumenta que a gravidade do ocorrido, aliada à condição de hipervulnerabilidade do consumidor e ao descumprimento deliberado das normas da ANTT pela apelante, justificam a condenação e o montante arbitrado, o qual atenderia adequadamente às funções compensatória e pedagógica da indenização por danos morais.

Os autos foram remetidos à Procuradoria-Geral de Justiça, que emitiu parecer (ID 28836346) pelo conhecimento e desprovimento do recurso, opinando pela manutenção da sentença, ao reconhecer configurada a falha na prestação do serviço e o consequente dano moral, diante da responsabilidade objetiva da transportadora e das particularidades do caso concreto.

É o relatório.

VOTO

DESEMBARGADOR TORRES FERREIRA

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A questão central submetida à apreciação desta Corte consiste em verificar se a conduta da empresa apelante, consubstanciada no atraso superior a quatro horas na partida de ônibus interestadual, aliada à omissão na prestação de assistência a passageiro menor de idade e com deficiência, configura hipótese de dano moral indenizável e, em caso afirmativo, se o valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) revela-se justo e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

De início, cumpre reconhecer que a relação jurídica entre as partes é inequivocamente de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. De um lado, o apelado, destinatário final do serviço de transporte interestadual; de outro, a apelante, fornecedora do serviço. Tal configuração atrai a incidência do microssistema protetivo consumerista, com destaque para o princípio da vulnerabilidade do consumidor e para a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14 do CDC.

Nessa perspectiva, a responsabilização do prestador de serviços independe de culpa, bastando, para sua configuração, a existência do defeito na prestação, a ocorrência do dano e o nexo causal entre ambos. Somente se exime da obrigação de indenizar aquele que comprovar a inexistência do defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a ocorrência de caso fortuito externo ou força maior — excludentes que, no presente caso, não restaram demonstradas.

A falha na prestação do serviço mostra-se incontroversa e devidamente documentada nos autos. O atraso superior a quatro horas para o início da viagem, atribuído a "problemas mecânicos" pela própria empresa, caracteriza fortuito interno, ou seja, fato inerente ao risco da atividade empresarial, que não pode ser invocado para eximir o

fornecedor de sua responsabilidade. Trata-se de evento previsível e administrável, que integra o ônus do exercício da atividade econômica e cuja consequência jurídica recai sobre o fornecedor, e não sobre o consumidor.

O argumento de que o horário de partida representaria mera estimativa não se sustenta diante da magnitude do atraso e da ausência de justificativa plausível. Pequenas variações são toleráveis; contudo, o retardo de mais de quatro horas, sem qualquer amparo ao consumidor, especialmente quando este é um menor com deficiência, configura grave descumprimento contratual e falha significativa na prestação do serviço.

Some-se a isso a inobservância da Resolução nº 4.282/2014 da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), cujo artigo 16 impõe à transportadora o dever de fornecer alimentação e, se necessário, hospedagem, nos casos em que o atraso supere três horas por motivo a ela imputável. A omissão da apelante em prestar a mínima assistência ao apelado e a seus genitores, deixando-os desamparados em terminal rodoviário por horas a fio, agrava sobremaneira sua responsabilidade e evidencia o desrespeito às normas regulatórias incidentes sobre o setor.

Superada a configuração da falha na prestação do serviço, passa-se à análise do dano moral. A apelante sustenta que os fatos narrados não ultrapassaram o mero dissabor cotidiano, invocando jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça que, em algumas hipóteses, afasta a presunção de ocorrência de dano moral (*in re ipsa*) em casos de atraso em transporte.

Todavia, com a devida vênia, tal entendimento não se aplica à hipótese vertente. Embora seja pacífico que nem todo atraso em viagem enseja, por si só, reparação por dano moral, a jurisprudência igualmente orienta que devem ser consideradas as circunstâncias concretas do caso para aferição da existência de lesão extrapatrimonial relevante. E, no presente feito, as circunstâncias são particularmente gravosas.

Com efeito, trata-se de atraso superior a quatro horas na partida do ônibus, sem qualquer assistência material ou informacional por parte da empresa, em afronta direta à regulamentação da ANTT. Soma-se a isso a exposição do apelado, criança de apenas seis anos de idade, portadora de paralisia cerebral, a um ambiente sabidamente inadequado, insalubre e desconfortável como o terminal rodoviário, situação que ultrapassa, em muito, o mero dissabor cotidiano.

Tais elementos evidenciam a violação à dignidade do consumidor, especialmente diante da condição de absoluta hipervulnerabilidade do passageiro. A jurisprudência consolidada, inclusive do Superior Tribunal de Justiça, reconhece que, em hipóteses como a dos autos, o dano moral prescinde de comprovação específica, sendo caracterizado pelo conjunto de circunstâncias que revelam afronta à esfera íntima e à dignidade da pessoa humana.

Não se está diante de um contratempo qualquer nem de um passageiro comum. O apelado é uma criança com severas limitações motoras e neurológicas, para quem uma espera prolongada, em condições adversas, representa não apenas desconforto, mas verdadeiro sofrimento físico e emocional. A quebra abrupta de sua rotina, a privação de conforto, a ausência de alimentação adequada e a exposição a ruídos,

estímulos e temperaturas inadequadas assumem contornos mais graves diante de sua condição clínica.

A completa omissão da apelante em prestar qualquer tipo de assistência, seja oferecendo um local apropriado para descanso, uma refeição, ou, ao menos, informações claras e tempestivas, transmudou um problema operacional em uma afronta direta aos direitos fundamentais do consumidor. A presença dos genitores, embora relevante para atenuar o desamparo, não exonera a transportadora de sua obrigação legal e contratual de zelar pela integridade física e emocional dos passageiros, tampouco afasta a caracterização do sofrimento indevido causado por sua negligência.

Ressalte-se que o dano moral, no caso, não decorre unicamente do atraso, mas da inércia e o descaso da apelante no modo em que a situação foi conduzida, em total desrespeito à condição especial do apelado e às normas que regem a prestação do serviço de transporte coletivo de passageiros.

Configurado o dano, passo à análise da razoabilidade do quantum indenizatório fixado.

No que tange ao quantum indenizatório, entendo que o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) fixado pelo juízo de primeiro grau mostra-se justo, razoável e proporcional. Na fixação do valor, devem ser considerados a gravidade da conduta ilícita da apelante, o porte econômico da empresa (que, conforme consta nos autos, possui capital social elevado), a extensão do dano e a condição particular da vítima.

O valor arbitrado não se mostra exorbitante a ponto de gerar enriquecimento ilícito, mas é suficiente para cumprir sua dupla função: compensar o apelado pelo sofrimento, pela angústia e pelo transtorno suportados, e, ao mesmo tempo, servir como medida pedagógica e punitiva, a fim de desestimular a apelante de reiterar condutas desidiosas e desrespeitosas para com seus consumidores, especialmente os mais vulneráveis. O fato de a passagem ter sido obtida por meio de "passe livre" é irrelevante, pois o direito à dignidade, à segurança e à eficiência na prestação do serviço não está condicionado ao pagamento de tarifa.

Dessa forma, a manutenção da sentença é a medida que se impõe.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e mantenho incólume a sentença.

Em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pela apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS. ATRASO SUPERIOR A QUATRO HORAS. PASSAGEIRO HIPERVULNERÁVEL. OMISSÃO NA

PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por empresa de transporte rodoviário em face de sentença que julgou procedente pedido de indenização por danos morais, formulado por menor de idade, absolutamente incapaz e portador de paralisia cerebral, representado por sua genitora. O autor relatou atraso superior a quatro horas em viagem interestadual, sem assistência material ou informação adequada, o que lhe causou sofrimento físico e emocional. A sentença reconheceu falha na prestação do serviço e fixou indenização em R\$6.000,00. A apelante defendeu a ausência de dano moral e, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o atraso superior a quatro horas em viagem rodoviária interestadual, aliado à ausência de assistência ao passageiro hipervulnerável, configura dano moral indenizável; (ii) estabelecer se o valor da indenização fixado em R\$ 6.000,00 é proporcional e adequado às circunstâncias do caso.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é de consumo, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o regime de responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação do serviço (art. 14 do CDC).
4. A empresa ré não comprova excludentes de responsabilidade, sendo o atraso decorrente de problema mecânico – fortuito interno – cuja gestão é ônus do fornecedor, nos termos do risco da atividade.
5. A ausência de assistência material, exigida pelo art. 16 da Resolução ANTT nº 4.282/2014, caracteriza grave omissão da transportadora, especialmente diante da hipervulnerabilidade do autor, criança com paralisia cerebral.
6. A jurisprudência do STJ admite que o dano moral em casos de atraso de transporte não é presumido (*in re ipsa*), mas admite sua configuração quando presentes circunstâncias excepcionais, como no caso em exame.
7. O sofrimento imposto ao passageiro hipervulnerável em decorrência do descaso da empresa supera o mero aborrecimento, afetando diretamente seus direitos de personalidade e exigindo reparação moral.
8. O valor fixado na sentença (R\$ 6.000,00) é compatível com a gravidade do dano, a condição da vítima, a conduta da empresa e os fins compensatório e pedagógico da indenização, não havendo razão para sua redução.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade da empresa de transporte por atraso de viagem é objetiva e inclui o dever de prestar assistência material nos termos da regulamentação da ANTT.
2. O descumprimento desse dever em contexto que envolve passageiro hipervulnerável configura falha grave na prestação do serviço e enseja reparação por danos morais.

O dano moral é configurado quando as circunstâncias do atraso revelam sofrimento significativo e violação à dignidade da pessoa humana, mesmo nos casos em que a passagem foi obtida por gratuidade.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Magistrados da(o) 2^a Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, na conformidade da ata de julgamentos e das notas taquigráficas, em, “RECURSO NÃO PROVÍDO NOS TERMOS DO VOTO DO RELATOR, À UNANIMIDADE.”

Porto Velho, 05 de setembro de 2025

Desembargador JOSE TORRES FERREIRA

RELATOR

Assinado eletronicamente por: JOSE TORRES FERREIRA

10/09/2025 10:44:58 250910104515000000002914650 <https://pjesg-consulta.tjro.jus.br:443/consulta/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: 29371258

[IMPRIMIR](#)

[GERAR PDF](#)