



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Número do** 1.0000.20.037991-5/001      **Númeraço** 5011737-  
**Relator:** Des.(a) José Flávio de Almeida  
**Relator do Acordão:** Des.(a) José Flávio de Almeida  
**Data do Julgamento:** 15/07/0020  
**Data da Publicação:** 20/07/2020

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE PROCEDIMENTO COMUM - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO - CONTRATO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO - MAL SÚBITO DE PASSAGEIRA - DESEMBARQUE PARA ATENDIMENTO MÉDICO - CONTINUIDADE DA VIAGEM - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DANO MORAL - INDENIZAÇÃO DEVIDA - QUANTUM INDENIZATÓRIO. À concessionária de serviço público se aplica a teoria da responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 37, § 6º da Constituição Federal. Pelo contrato de transporte, o transportador se obriga a transportar o passageiro e sua bagagem até o destino final de maneira incólume, nos termos do art. 734 do Código Civil. O serviço de transporte coletivo de pessoas com autorização, permissão ou concessão rege-se pelas normas regulamentares e pelo que for estabelecido nesses atos, sem prejuízo do disposto no Código Civil (CC art.731), sendo que no transporte de pessoas, interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte (CC art.741). Restando comprovada falha na prestação de serviço da concessionária deve ser reconhecido o direito do consumidor à reparação pelo dano moral em razão do desconforto e angústia experimentados pela mãe e suas filhas menores que foram abandonadas à própria sorte em cidade desconhecida, não conseguiram concluir a viagem no mesmo dia e ainda tiveram que contar com a solidariedade de terceiros para receberem alimentação e lugar para pernoitar. Para o arbitramento de reparação por dano



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

moral, o juiz deve considerar circunstâncias fáticas e repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes, razoabilidade e proporcionalidade.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.20.037991-5/001 - COMARCA DE GOVERNADOR VALADARES - APELANTE(S): EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LIMITADA - APELADO(A)(S): A.C.G.F., A.C.G.L., ELIANE CANDIDA GUALBERTO

## A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO À APELAÇÃO.

DES. JOSÉ FLÁVIO DE ALMEIDA

RELATOR.

DES. JOSÉ FLÁVIO DE ALMEIDA (RELATOR)

## V O T O

EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. apela da sentença (doc ordem 70) desses autos de ação de procedimento comum ajuizada por ELIANE CÂNDIDA GUALBERTO, A.C.G.F. e A.C.G.L., que julgou procedente o pedido para condenar "a ré a pagar às autoras a importância de R\$ 16.000,00, corrigida monetariamente pelos índices da CGJE, a partir desta decisão, e com juros de 1% ao mês, a partir da citação". Condenou a ré ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios de 20% do valor da condenação.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Na apelação (doc ordem 72) a ré argumenta que "todo o auxílio foi promovido pelo preposto da Recorrente (motorista do coletivo) que retirou o coletivo da rota habitual, juntamente com os demais passageiros para socorrer a Autora. A Autora foi transportada ao Hospital São José na cidade de Nova Era; foi atendida pelo médico de plantão que informou ao motorista que a Autora (paciente) permaneceria internada" (f. 02); que "o Condutor verificou com a gerência qual a atitude no tocante as crianças Aline 11 (onze) anos e Ana Clara 4 (quatro) anos, posto que a Autora viajava apenas com as filhas (incapazes). Diante da informação de que a Autora seria internada, não restou alternativa senão acionar o Conselho Tutelar, o que foi promovido"; que "o Conselho Tutelar é o órgão público apto a zelar pela integridade das filhas da Autora (11 e 4 anos), não havendo alternativa melhor para a situação vivenciada, haja vista que a Autora (Eliane) viajava apenas na companhia das crianças" (f. 03). Invoca o art. 83 do Estatuto da Criança e Adolescente - ECA.

Que "o motorista orientou a Autora (Eliane) que ligasse para Recorrente quando recebesse alta, bem como solicitou telefone para avisar a família o ocorrido; seus pertences entregues, tanto é verdade que as Demandantes não relatam ausência dos mesmos. Assim que os médicos liberaram a Autora foi promovida a continuidade da viagem, não havendo que se falar em óbice, posto que a Recorrente possui diversas linhas com passam na região de Nova Era com destino a Belo Horizonte, tanto é verdade que a Autora confessa na exordial que a viagem foi finalizada pela Recorrente sem qualquer custo adicional"; que "não há nos autos qualquer prova da demora da Recorrente em dar continuidade à viagem, ônus que não se desincumbiram as Autoras, nos termos do artigo 373, I do CPC"; que "não houve qualquer falha na prestação do serviço, posto que o pedestre foi interpelado pelo motorista do ônibus, a Autora conduzida para atendimento médico escorreitamente, seus pertences lhes foram entregues, as Autoras (incapazes) deixadas sob a responsabilidade do Conselho Tutelar, liberada pelos médicos foram transportadas sem pagamento adicional até o destino contratado" (f. 03). Defende a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva das autoras.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Argumenta que "o logradouro (BR381) PASSAM DEZENAS DE COLETIVOS DA RECORRENTE, bastou realocar as usuárias em algum ônibus com destino ao local pretendido, o que foi promovido, quando a Autoras estava aptas a seguir viagem"; que "o fato de aguardarem 3(três) anos para distribuir a demanda comprova a ausência de danos inexistência de falha no serviço. Portanto, a Autora teve mal súbito de saúde no curso da viagem, o motorista solicitou auxílio de pedestre e conduziu a Autora ao Hospital São José na cidade de Nova Era, a Autora foi internada; seus pertences foram entregues; suas filhas ficaram sobre a guarda do Conselho Tutelar; quando recebeu alta médica a viagem foi finalizada sem qualquer custo adicional"; que "não há que se falar em danos morais e/ou falha na prestação do serviço, quando todas as medidas que se esperava foram promovidas a tempo e a modo. Há que se ressaltado que o mal súbito de saúde da autora não possui nexos de causalidade com os serviços prestados pela recorrente, e, diante da situação optou pela melhor solução possível. É flagrante a culpa exclusiva das autoras" (f. 04). Subsidiariamente, pede a redução do quantum indenizatório sob o argumento de que "o valor arbitrado está destituído de qualquer prudência e responsabilidade, fugindo aos valores determinados pelos tribunais brasileiros, deixando de respeitar os critérios da razoabilidade, a realidade econômica do país e o bom senso". Pede o provimento do recurso e a reforma da sentença.

Preparo pago (doc ordem 73).

Em resposta (doc ordem 79), as apeladas alegam que "é inquestionável que houve falha na prestação de serviço por parte da empresa requerida, uma vez que deixou as passageiras após mal súbito da mãe sem os devidos cuidados, sem acompanhamento, e após receber alta ficou sozinha às margens da BR116 aguardando outro ônibus, o que não aconteceu naquele momento, recebendo cuidados de terceiros, estranhos à relação jurídica"; que "bastava a empresa acompanhar as passageiras até o hospital, aguardar o atendimento médico e logo em seguida encaminhá-las ao ponto de apoio da cidade e conseqüentemente dar seguimento à viagem, acaso



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

não tivesse ônibus naquele dia, que hospedassem as passageiras (mãe e filhas) em hotel da cidade, escolheram a pior opção, abandonaram as passageiras sem assistência nenhuma". É o caso de inversão do ônus da prova. Sustenta que "é inegável a ocorrência de danos morais, nos casos de abandono de passageiros, no qual a passageira, ao sofrer mal súbito, é deixada em cidade diversa do destino sem assistência por parte da empresa concessionária de transporte, consoante entendimento jurisprudencial". Pede o desprovimento do recurso e a manutenção da sentença.

Parecer da douta Procuradoria-Geral de Justiça, da lavra do ilustre Procurador de Justiça, Dr. Olavo Freire, opinando pelo desprovimento do recurso (doc ordem 83).

Conheço do recurso porque estão presentes os pressupostos de admissibilidade.

Cuidam os autos de ação de indenização por dano moral ajuizada pelas apeladas em desfavor da apelante alegando falha na prestação do serviço de transporte rodoviário sob o argumento de que "a autora e suas filhas viajam regularmente com destino à capital mineira para tratamento médico de uma das filhas, [...]. Em uma dessas viagens, mais precisamente em 25/03/2013, já em Nova Era/MG, a autora passou mal dentro do ônibus da requerida, sendo atendida por passageiros e por um transeunte morador daquela cidade que passava pela rodovia, Sr. Ladmir Ramos de Carvalho, que a levou às pressas ao Hospital São José daquela cidade (conforme prontuário anexo)"; que "a requerida não prestou nenhuma assistência à autora e muito menos às filhas menores, ABANDONANDO-AS naquela cidade. A autora deu entrada no hospital às 12:03 do dia 25/03/2013 e ficou até às 18h daquele mesmo dia, e as filhas ficaram na guarda do Conselho Tutelar daquela cidade"; que "ao receber alta do hospital a autora foi levada juntamente com as filhas para um ponto de ônibus que fica às margens da BR 381, local muito perigoso, sem iluminação pública e chovia muito naquele dia [...] o Sr. Ladmir, aquele que a levou ao hospital e que Deus já tinha enviado naquele dia, havia deixado um bilhete no bolso da autora [...] uma pessoa que estava no ponto de



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

ônibus, [...] ligou para o Sr. Ladmir, que imediatamente foi buscá-la neste ponto de ônibus, às margens da BR 381. O Sr. Ladmir ficou indignado com aquela situação, onde colocou a autora e suas filhas no carro e foi para o ponto de apoio da requerida. Lá chegando não recebeu nenhuma ajuda, ninguém se prontificou em ajudá-las, esta angústia perdurou até tarde da noite, momento em que o ponto de apoio fechou as portas devido ao horário e a autora e filhas ficaram na rua. O Sr. Ladmir para não deixar a autora e suas filhas desamparadas, conseguiu um abrigo na casa de uma conhecida e as levou para esta casa. No dia seguinte retornaram bem cedo ao ponto de apoio para tentar conseguir uma passagem para seguir viagem para BH, haja vista que a consulta estava marcada naquele mesmo dia por muito custo, muita briga, eles conseguiram uma passagem para seguir até BH. [...] Portanto, face à falha na prestação de serviços por parte da requerida, que deixou mãe e filhas menores sem os cuidados necessários, faz jus a requerente aos direitos pleiteados conforme a seguir: [...]"

O MM. Juiz de Direito julgou procedente o pedido com os seguintes fundamentos:

"[...] Analisando os elementos dos autos, especialmente, o conteúdo da Ata Notarial de Id 49561879, é de se afirmar que a empresa ré se descuroou do seu dever indeclinável de transportar mãe e filha, com segurança, até o destino. Está comprovado, nos autos, que a empresa ré não socorreu à passageira, que sofreu mal súbito, no interior do ônibus, quando deveria tê-la conduzido ao hospital e dado acompanhamento durante o período que ficou internada, bem como cuidado de suas filhas e posteriormente as embarcadas em outro ônibus, sem atropelos e dificuldades. O abandono das autoras pela empresa é patente e incontestável, que foram socorridas pelo sr. Ladmir Ramos de Carvalho, do grupo de Resgate Voluntário de Emergência (Gave). De uma só vez a empresa descumpriu seu dever de prestação de serviço de transporte previsto no artigo 734 do Código Civil e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O sofrimento, angústia e aflição experimentados pelas autoras foi de grande dimensão, diante do comportamento reprovável da empresa ré, que tinha a obrigação de cuidar das passageiras, prestando-lhe





# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

toda assistência necessária. Neste cenário, é justo e necessário que a empresa ré compense os danos morais sofridos pelas rés, por sua manifesta desídia. Seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e considerando que se trata uma das maiores empresas transportadoras de pessoas e coisas do pai, arbitro o valor dano moral em R\$ 8.000,00, para a autora Elaine Cândida Gualberto e R\$ 4.000,00, para cada uma das menores, Ana Clara Gualberto Laurentino e Aline Cândida Gualberto Figueiredo".

A controvérsia é quanto à configuração de dano moral suportado pelas apeladas decorrente de falha da prestação de serviço de transporte rodoviário e ao quantum indenizatório.

A responsabilidade da apelante é objetiva por se tratar de concessionária de serviço público (art. 37, § 6º, da Constituição do Brasil). A configuração de responsabilidade civil, no caso, prescinde da presença de culpa, requisito subjetivo, que fica necessariamente excluído por força de triplo fundamento jurídico: a existência de contrato de transporte (art. 734, CC/02); a equiparação do concessionário de serviço público à Administração Pública, incidindo, na espécie, a teoria do risco administrativo (art. 37, § 6º, CR); e, por fim, a configuração de relação de consumo (art. 14, § 3º, Lei 8.078/90).

O serviço de transporte coletivo de pessoas com autorização, permissão ou concessão rege-se pelas normas regulamentares e pelo que for estabelecido nesses atos, sem prejuízo do disposto no Código Civil (CC art.731), sendo que no transporte de pessoas, interrompendo-se a viagem por qualquer motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, fica ele obrigado a concluir o transporte contratado em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte (CC art.741).

Alega a apelante que "todo o auxílio foi promovido pelo preposto



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

da Recorrente (motorista do coletivo) que retirou o coletivo da rota habitual, juntamente com os demais passageiros para socorrer a Autora. A Autora foi transportada ao Hospital São José na cidade de Nova Era; foi atendida pelo médico de plantão que informou ao motorista que a Autora (paciente) permaneceria internada"; que "assim que os médicos liberaram a Autora foi promovida a continuidade da viagem, não havendo que se falar em óbice, posto que a Recorrente possui diversas linhas com passam na região de Nova Era com destino a Belo Horizonte [...]".

Contudo, a testemunha Ladmir Ramos de Carvalho, voluntário da GAVE - Grupo de Resgate Voluntário de Emergência que prestou socorro à primeira apelada, segundo declaração firmada por escritura pública, afirma que:

" (...) Que é voluntário da GAVE - Grupo de Resgate Voluntário de Emergência e que no dia 25.03.2013, às 11h50, ele recebeu um chamado para comparecer na BR -381, em frente ao Posto Nova Era a informação que havia sido passada para ele é que tinha uma Senhora passando mal no interior do ônibus do Gontijo. Que deslocaram para lá o solicitante, o motorista e o socorrista, e quando chegaram ao local encontraram a Senhora Eliane Cândido Gualberto na poltrona rebaixada, e ela estava fraca, desconexa, e acompanhada de duas crianças, que eram suas filhas. Então, o solicitante perguntou ao motorista do ônibus da Gontijo o que seria feito, se o motorista iria acompanhar a equipe de resgate até ao hospital. Que o motorista do ônibus Gontijo disse que não acompanharia a equipe, e que a Senhora Eliane poderia pegar qualquer outro ônibus da Gontijo na BR com a mesma passagem. O solicitante e a equipe do GAVE levou a senhora Eliane para a ambulância, juntamente com suas filhas e encaminhou-as para o Hospital São José de Nova Era. Que foi dada entrada no hospital por volta de 12:03. Que o solicitante anotou seu telefone em um bilhete e colocou o bolso da calça da Senhora. Que a Senhora Eliane ficou sendo atendida pelo Hospital. Que as duas crianças foram encaminhadas ao Conselho Tutelar. Que após deixar a Senhora Eliane sendo atendida o solicitante voltou ao seu trabalho. Que por volta das 20 horas, depois do atendimento pelo Hospital, a Senhora Eliane e





# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

suas duas filhas foram conduzidas pelo Hospital à BR-381, em frente ao Hotel Apollo. Que o solicitante recebeu uma ligação de um senhor que também estava na BR-381, perto da Senhora Eliane e suas filhas. Este Senhor informou que nenhum ônibus tinha parado para a Senhora Eliane e suas filhas e que as mesmas estavam sem alimentar até aquela hora. Que chovia nesta hora. Que o Solicitante deslocou-se de sua residência com o seu automóvel até o local onde a Senhora Eliane e suas duas filhas estavam. Que o solicitante trouxe a Senhora Eliane e suas duas filhas até a rodoviária de Nova Era e foi até o guichê da Gontijo na rodoviária de Nova Era. Relatou todos os fatos para a funcionária da Gontijo. Que a funcionária do guichê da Gontijo, não tomou nenhuma providência. Que a Senhora Eliane e suas filhas entraram em desespero e começaram a chorar. Que a funcionária do guichê da Gontijo informou que não teria condições de encaminhá-las ao Terminal Rodoviário de João Monlevade. Então o solicitante telefonou para o Conselho Tutelar, mas ninguém atendeu ao telefone. Que o solicitante encontrou uma conhecida na rodoviária de Nova Era, para quem relatou o fato, tendo a mesma acolhido a Senhora Eliane Cândido Gualberto e suas duas filhas em sua residência para eu se alimentassem e pernoitassem, com a condição de que o Solicitante no dia seguinte, às 05:00h voltasse em sua residência para pegar a Senhora Eliane e suas duas filhas, uma vez que tinha que trabalhar às 06:00h. O que foi feito pelo solicitante, que trouxe a Senhora Eliane e suas duas filhas para a rodoviária de Nova Era para que elas embarcassem no primeiro ônibus da Gontijo que saía de Nova Era com destino a Belo Horizonte. Que o solicitante relatou o fato ao motorista do ônibus da Gontijo, que comunicou com o seu superior e levou a Senhora Eliane e suas duas filhas para a cidade de Belo Horizonte."

Assim, contrariamente do que afirma a apelante, sequer restou comprovado que teria sido o motorista do ônibus da ré quem teria acionado o Grupo de Resgate Voluntário, pois a testemunha afirma apenas que "[...] recebeu um chamado para comparecer na BR -381, [...] a informação que havia sido passada para ele é que tinha uma Senhora passando mal no interior do ônibus do Gontijo".



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

E mesmo que o motorista tivesse acionado o resgate, tal fato por si só não exime a apelante de sua responsabilidade pelos danos causados às apeladas.

Restou comprovado nos autos que mesmo a alta hospitalar tendo ocorrida no mesmo dia do incidente, a continuidade da viagem das apeladas até o destino se deu somente no dia seguinte, com muita dificuldade e graças à solidariedade de terceiros para que recebessem alimentação e lugar para pernoitar.

Afirma a testemunha que após a alta hospitalar as apeladas não conseguiram embarcar no local onde foram deixadas pelo Hospital (BR381 em frente ao Hotel Apollo). A testemunha afirma que levou as apeladas até a rodoviária para solucionar o problema, mas "a funcionária do guichê da Gontijo, não tomou nenhuma providência. [...] Que a funcionária do guichê da Gontijo informou que não teria condições de encaminhá-las ao Terminal Rodoviário de João Monlevade".

Portanto, é inconsistente a alegação da apelante de que "o logradouro (BR381) PASSAM DEZENAS DE COLETIVOS DA RECORRENTE, bastou realocar as usuárias em algum ônibus com destino ao local pretendido, o que foi promovido, quando as Autoras estavam aptas a seguir viagem".

Nesse contexto, é evidente o defeito na prestação do serviço de transporte de passageiro, portanto, deve ser reconhecido o direito das apeladas à reparação pelo dano moral em razão do descaso, desrespeito à dignidade da pessoa, humilhação e angústia que experimentaram quando abandonadas à própria sorte à margem da rodovia e em cidade desconhecida para elas, não conseguiram concluir a viagem no mesmo dia e ainda tiveram que contar com a solidariedade de terceiros para receberem alimentação e lugar para pernoitar.

Nesse cenário, como bem destacou o ilustre Procurador de Justiça Dr. Olavo Freire em seu judicioso parecer:



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

"[...] verifica-se que a genitora das infantes, no decurso da viagem (feita no dia 25/03/2013), passou mal, sem, contudo, receber nenhuma assistência da apelante e, por isso, foi auxiliada por terceiro, sendo deixada para trás pelo motorista. [...] resta incontroverso que a recorrente não socorreu à passageira, que sofreu de mal súbito, dentro do automóvel, quando, na realidade, deveria ter sido direcionada ao nosocômio e, após isto, embarcada junto às filhas em um outro ônibus. Ressalta-se que as autoras, apenas, lograram êxito em embarcar em um novo ônibus no dia seguinte. Assim sendo, na medida em que foi apurado nos autos que, de fato, restou evidenciado a aflição e ansiedade experimentadas pelas demandantes, resta indubitável a configuração da responsabilidade civil da recorrente, com o consequente dever de indenizar as recorridas".

Em relação ao quantum da reparação por dano moral não há critério objetivo para o arbitramento, e, portanto, o julgador deve valer-se de moderação, levando em conta o grau de culpa (conduta das partes) e a extensão do dano, bem como a situação econômica das partes. Opera-se com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação.

Nesse sentido Antônio Jeová Santos pontifica:

"[...] A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, deve servir como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser feita tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça com que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjuga-se assim, a teoria da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na fixação do dano moral." (In Dano Moral, 6ª edição ver. Atual. e ampliada - Salvador - Editora JusPodivm, 2016; PÁG.129).



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Com efeito, analisando as circunstâncias fáticas descritas nos autos, entendo que a quantia de R\$ 8.000.00 (oito mil reais) para a mãe e de R\$ 4.000.00 (quatro mil) reais para cada uma das filhas, totalizando a quantia de R\$16.000,00 (dezesesseis mil reais), afigura-se dentro dos limites impostos pela razoabilidade e proporcionalidade, atendendo ao caráter pedagógico da condenação e não favorece enriquecimento sem causa para o apelante.

Logo, renovada vênua, a sentença recorrida da lavra do douto Juiz de Direito, Dr. José Arnóbio Amariz de Souza, deve ser confirmada.

Diante do exposto, com fundamento no art. 93, IX, da Constituição da República e art. 371 do Código de Processo Civil, nego provimento à apelação.

Condeno a apelante ao pagamento das custas recursais.

Deixo de majorar os honorários advocatícios em favor dos patronos das apeladas (artigo 85, §11 do Código de Processo Civil) porque fixados no percentual máximo.

DES. JOSÉ AUGUSTO LOURENÇO DOS SANTOS - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. JULIANA CAMPOS HORTA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO"