



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
14ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1009732-11.2025.8.26.0002**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: -----
 Requerido: ----- **Transportes e Turismo Ltda**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **MARINA BALESTER MELLO DE GODOY**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais proposta por ----- em face de ----- **TRANSPORTES E TURISMO.**

Em síntese, alega a autora que adquiriu junto à ré passagens de ônibus para viagem interestadual de Pernambuco a São Paulo, com embarque previsto para 28/12/2024, ao custo total de R\$ 3.754,79 (três mil setecentos e cinquenta e quatro reais e setenta e nove centavos), para si e seus cinco filhos, dentre eles uma criança diagnosticada com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Sustenta que, apesar de possuir direito ao passe livre interestadual para si e para a filha com deficiência, nos termos da Lei nº 8.899/94, a requerida negou indevidamente a gratuidade, obrigando-a ao pagamento de duas passagens nos valores de R\$ 561,97 (quinhentos e sessenta e um reais e noventa e sete centavos) e R\$ 472,47 (quatrocentos e setenta e dois reais e quarenta e sete centavos), totalizando R\$ 1.034,44 (um mil e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos). Afirma que o embarque ocorreu com atraso superior a uma hora e que, durante o trajeto, o ônibus apresentou problemas na roda traseira, permanecendo a autora e seus filhos por mais de oito horas à beira da estrada, sem assistência adequada, alimentação, água ou local seguro para aguardarem o reparo, situação agravada pela condição especial da filha autista. Aduz que o motorista ignorou alertas acerca do defeito mecânico e recusou providências imediatas para solução do problema, expondo os passageiros a risco e sofrimento. Alega falha na prestação do serviço, pleiteando a restituição de R\$ 1.034,44 (um mil e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos) referentes às passagens que deveriam ser gratuitas, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 15.518,00 (quinze mil quinhentos e dezoito reais).

Deferida a Justiça gratuita à autora (fls. 58).

Determinada a citação da ré por Oficial de Justiça, por não ser possível identificar se a carta registrada foi entregue a representante legal da citanda ou a funcionário responsável pelo recebimento de correspondências (fls. 65/66). Contra tal decisão, foi interposto Agravo de Instrumento nº 2277097-87.2025.8.26.0000.

Citada por carta precatória (fls. 118), a ré apresentou contestação a fls. 125/139. Preliminarmente, alega que a autora é parte ilegítima. Quanto ao mérito, alega a ré que a autora não comprovou ter apresentado documentação apta à obtenção do passe livre interestadual nem que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
14ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

houve recusa indevida do benefício. Destaca que as passagens foram emitidas cerca de 12 (doze) dias antes da viagem como bilhetes comuns e que a empresa mantém vagas destinadas à gratuidade em conformidade com as normas da ANTT. Sustenta que a autora usufruiu integralmente do serviço contratado, chegando ao destino sem custos adicionais, inexistindo falha na prestação do serviço ou direito à restituição do valor pago. Aduz ausência de comprovação de danos materiais e de nexos causal, afirmando que eventual defeito mecânico decorreu das más condições das rodovias, caracterizando caso fortuito e força maior, afastando sua responsabilidade. Impugna a ocorrência de dano moral. Afirma inexistir prova do alegado atraso, da suposta precariedade do veículo ou de qualquer abalo extraordinário sofrido pela autora. Requer, preliminarmente, o reconhecimento da ilegitimidade ativa e a improcedência dos pedidos.

Determinou-se que as partes especificassem as provas que pretendiam produzir e informassem se tinham interesse na designação de audiência de conciliação (fls. 163), sobre o que as partes não se manifestaram.

É o relatório. Fundamento e DECIDO.

De início, **INDEFIRO** o pedido de o pedido de tramitação em segredo de Justiça formulado pela ré, pois ausentes quaisquer das hipóteses previstas no artigo 189 do Código de Processo Civil. Se necessário, o sistema SAJ contém funcionalidade que permite classificar algumas peças processuais como “documentos sigilosos”.

Rejeito a alegação preliminar de ilegitimidade ativa *ad causam*, pois a autora figura como contratante do serviço de transporte e responsável pela aquisição das passagens discutidas nos autos, possuindo legitimidade para pleitear a restituição dos valores desembolsados e eventual reparação pelos danos que afirma ter suportado em razão da prestação do serviço.

Superadas as questões preliminares, estão presentes os pressupostos processuais e as condições da ação.

Diante do desinteresse das próprias partes na produção de outras provas, aprecio imediatamente o mérito (artigo 355, I, do Código de Processo Civil).

No presente caso, há evidente relação de consumo entre as partes, sendo a autora consumidora e a ré, fornecedora de serviços, nos termos dos artigos 2º, *caput*, e 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, sem dúvidas, a relação entre as partes é regida pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

Havendo relação de consumo, o artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 prevê como direito do consumidor a facilitação de sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando houver verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor.

A controvérsia diz respeito à existência de falha na prestação dos serviços de transporte rodoviário prestados pela ré, consistente na alegada negativa indevida do benefício de passe livre interestadual à autora e à sua filha portadora de Transtorno do Espectro Autista, bem como à ocorrência de danos morais decorrentes dos problemas mecânicos apresentados durante a viagem e da suposta ausência de assistência adequada aos passageiros.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
14ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O documento de fls. 29 comprova que a filha da autora *M. M. de M.* era titular de Passe Livre Interestadual válido à época da viagem, emitido pelo Governo Federal, constando expressamente a informação de 'necessidade de acompanhante'.

Nos termos da Lei nº 8.899/94 e do Decreto nº 3.691/2000, o benefício assegura transporte gratuito à pessoa com deficiência e ao acompanhante quando comprovadamente necessário.

A ré sustenta ausência de comprovação de apresentação da documentação necessária e afirma que as passagens foram emitidas como bilhetes comuns. Contudo, não produziu prova apta a demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Ao contrário, os documentos juntados pela própria autora comprovam a existência de credencial válida anteriormente à viagem realizada em 28/12/2024.

Assim, indevida a cobrança das passagens da autora e de sua filha menor impúbere, fazendo jus à restituição dos valores pagos, no montante de R\$ 1.034,44 (um mil e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos).

A autora ainda alega ter sofrido dano moral.

Embora intercorrências mecânicas possam ocorrer no transporte rodoviário, a situação narrada nos autos extrapolou o mero dissabor cotidiano. A autora viajava acompanhada de cinco filhos, dentre eles criança portadora de Transtorno do Espectro Autista, tendo permanecido por período significativo aguardando solução de problema mecânico durante viagem interestadual de longa distância. Além disso, restou demonstrado que a autora e sua filha menor foram indevidamente privadas do benefício de gratuidade assegurado pela Lei nº 8.899/94, apesar da existência de credencial válida de passe livre interestadual com necessidade de acompanhante. A falha na prestação do serviço, considerada em seu conjunto, ultrapassa o mero inadimplemento contratual e evidencia situação apta a gerar angústia, insegurança e desgaste emocional indenizáveis.

No presente caso, para fins de fixação de indenização por dano moral, devem ser utilizados critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se o nível socioeconômico da autora, a capacidade financeira da ré e a proporção do dano para a fixação do quantum indenizatório. Desse modo, evita-se que a indenização seja tão ínfima que até inexpressiva ou tão elevada que equivalha o enriquecimento sem causa.

Fazendo uso de tais critérios, fixo indenização por dano moral no valor total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça), com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Por fim, para fins de distribuição das verbas sucumbenciais, entendo aplicável a Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “na ação de indenização por dano



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
14ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, São Paulo - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a demanda, para: a) **CONDENAR** a ré a restituir à autora o valor de R\$ 1.034,44 (um mil e trinta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, desde o desembolso, e os juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, desde a citação; e b) **CONDENAR** a ré a pagar à autora indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), e juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, desde a citação.

Diante da sucumbência, com base no artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil e na Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais em favor do advogado da autora que fixo em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Com o trânsito em julgado, certifique-se e intemem-se as partes.

Nada sendo requerido no prazo de 30 (trinta) dias, arquivem-se os autos com as baixas e anotações necessárias. P.I.

São Paulo, 02 de junho de 2026.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**