

RECURSO ESPECIAL Nº 1.354.369 - RJ (2012/0225873-0)

RECORRENTE : PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A
ADVOGADOS : DARIO MARTINS DE LIMA
LAURO MÁRIO PERDIGÃO SCHUCH
MARCELO AUGUSTO TEIXEIRA BRANDÃO CAMELLO E
OUTRO(S)
RECORRIDO : REGINALDO DA SILVA MAIA
ADVOGADOS : ANTÔNIO JOSÉ DE ALMEIDA
PALOMA CARREIRO DE ALMEIDA

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. Reginaldo da Silva Maia ajuizou demanda contra Pluma Conforto e Turismo Ltda. objetivando reparação por danos materiais e morais em virtude de, em uma viagem de ônibus entre Sorocaba e Rio de Janeiro, ter o motorista o abandonado em uma parada na cidade de Guaratinguetá (fls. 5-11).

Sobreveio sentença de improcedência do pedido, ao fundamento de ocorrência de culpa exclusiva da vítima (fls. 92-95).

O Tribunal estadual, por unanimidade de votos, deu provimento à apelação para condenar a empresa de transporte ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 e por danos materiais no valor de R\$ 42,70, nos seguintes termos (fls. 144-147):

AGRAVO LEGAL QUE ALVEJA DECISÃO DO RELATOR QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELO AGRAVADO. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE TRANSPORTE QUE NÃO PODE SER REPASSADA AO PASSAGEIRO. DESCABIDA A ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DANO MORAL CONFIGURADO NA HIPÓTESE. PATAMAR RAZOÁVEL. ACERTO DA DECISÃO AGRAVADA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Nas razões do recurso especial, interposto com base nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, foram alegados dissídio jurisprudencial e violação do art. 14, § 3º, II, do CDC, uma vez que a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor afasta o dever de indenizar da recorrente; do contrário, "basta comprar uma passagem, desembarcar no meio da viagem e ingressar com ação judicial para o poder judiciário julgar procedente o pedido" (fls. 150-159).

Foram apresentadas contrarrazões ao recurso (fls. 167-173), que foi inadmitido

Superior Tribunal de Justiça

na instância ordinária (fls. 175-178), ascendendo a esta Corte Superior por força do provimento do agravo.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.354.369 - RJ (2012/0225873-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A
ADVOGADOS : DARIO MARTINS DE LIMA
LAURO MÁRIO PERDIGÃO SCHUCH
MARCELO AUGUSTO TEIXEIRA BRANDÃO CAMELLO E
OUTRO(S)
RECORRIDO : REGINALDO DA SILVA MAIA
ADVOGADOS : ANTÔNIO JOSÉ DE ALMEIDA
PALOMA CARREIRO DE ALMEIDA

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS. USUÁRIO DEIXADO EM PARADA OBRIGATÓRIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR.

1. A responsabilidade decorrente do contrato de transporte é objetiva, nos termos do art. 37, § 6º, da Constituição da República e dos arts. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor, sendo atribuído ao transportador o dever reparatório quando demonstrado o nexos causal entre o defeito do serviço e o acidente de consumo, do qual somente é passível de isenção quando houver culpa exclusiva do consumidor ou uma das causas excludentes de responsabilidade genéricas (arts. 734 e 735 do Código Civil).

2. Deflui do contrato de transporte uma obrigação de resultado que incumbe ao transportador levar o transportado incólume ao seu destino (art. 730 do CC), sendo certo que a cláusula de incolumidade se refere à garantia de que a concessionária de transporte irá empreender todos os esforços possíveis no sentido de isentar o consumidor de perigo e de dano à sua integridade física, mantendo-o em segurança durante todo o trajeto, até a chegada ao destino final.

3. Ademais, ao lado do dever principal de transladar os passageiros e suas bagagens até o local de destino com cuidado, exatidão e presteza, há o transportador que observar os deveres secundários de cumprir o itinerário ajustado e o horário marcado, sob pena de responsabilização pelo atraso ou pela mudança de trajeto.

4. Assim, a mera partida do coletivo sem a presença do viajante não pode ser equiparada automaticamente à falha na prestação do serviço, decorrente da quebra da cláusula de incolumidade, devendo ser analisadas pelas instâncias ordinárias as circunstâncias fáticas que envolveram o evento, tais como, quanto tempo o coletivo permaneceu na parada; se ele partiu antes do tempo previsto ou não; qual o tempo de atraso do passageiro; e se houve por parte do motorista a chamada dos viajantes para reembarque de forma inequívoca.

5. O dever de o consumidor cooperar para a normal execução do contrato de transporte é essencial, impondo-se-lhe, entre outras

responsabilidades, que também esteja atento às diretivas do motorista em relação ao tempo de parada para descanso, de modo a não prejudicar os demais passageiros (art. 738 do CC).

6. Recurso especial provido.

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. O Juízo de piso, invocando a prova dos fatos, negou o pedido indenizatório (fl. 94):

O informante ouvido em Juízo, que estava com o autor no momento dos fatos, e que também foi deixado na rodoviária pelo ônibus da ré, declarou que não foi informado o tempo pelo qual permaneceriam na parada. Aduz, ainda, que quando retornaram a plataforma na qual o veículo linha estacionado, logo após ouvirem a chamado, este já havia partido.

Inicialmente, não é crível que, se o autor e o informante tivessem ido imediatamente para o ônibus após a primeira chamada pelo alto-falante, este já teria partido do local, uma vez que depois da chamada é necessário aguardar que todos os passageiros embarquem no veículo e se acomodem em seus lugares.

Neste ponto, deve-se ressaltar que todos os outros passageiros regressaram tempestivamente ao coletivo.

Assim, verifica-se que o autor e seu amigo faltaram com o dever de cuidado quanto ao momento de regresso ao ônibus. Se não sabiam quanto tempo podiam demorar dentro da loja da rodoviária, deveriam ter perguntado ao motorista qual era o tempo da parada.

Em que pese o dever da ré de contar os assentos e efetuar a chamada para que os passageiros faltantes retornem imediatamente para o coletivo, é certo que os passageiros também possuem a obrigação de agir com atenção e responsabilidade durante as paradas, instruindo-se quanto ao seu tempo, de modo a evitarem o retardamento injustificado da saída do coletivo. **Não é razoável impor à empresa que penalize a maioria de seus consumidores em razão da falta de cuidado de uma minoria.**

O Tribunal de origem, em sede de agravo regimental, confirmou a decisão do relator que modificou a sentença, nos seguintes termos (fls. 129-132):

A ação foi ajuizada pelo apelante perseguindo a condenação da empresa de transporte ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, em virtude de ter sido deixado em cidade diversa de seu destino, após parada para descanso do motorista e passageiros. Aduz que o fato ocorreu de madrugada, causando-lhe danos diversos, tanto que teve de adquirir

novo bilhete para prosseguir a viagem ao seu destino.

A questão versa sobre normas de direito do consumidor, sendo certo que se aplica ao caso o disposto no artigo 14, § 3º, do CDC ao mencionar a responsabilidade objetiva do prestador do serviço, ressaltando que somente poderá ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A excludente de responsabilidade não restou evidenciada nos autos.

Isso porque, a responsabilidade da empresa de ônibus é de transportar de forma incólume seus passageiros até o local de destino, de molde que se enquadra na modalidade de obrigação de resultado, conforme ressalta a jurisprudência dessa Corte.

[...]

Ao revés, repassou-se ao consumidor todo o ônus de saber exatamente a hora em que o veículo deixaria o local da parada, quando, na verdade, tal diligência deveria ter partido dos prepostos da ré.

Ao que indica a prova dos autos, o motorista não se preocupou ao partir com o veículo sem dois integrantes (o autor e seu amigo que fora informante na audiência, conforme fl. 55), já que deveria agir de modo mais diligente, principalmente porque a própria empresa afirma que fora realizada a contagem dos passageiros antes de partir.

A conduta da empresa é reprovável, já que o apelante ficou sem seus bens, que seguiram no ônibus, às 02h10min, precisando adquirir uma nova passagem para conseguir perseguir o seu destino.

Constata-se que o dano moral é manifesto, porquanto a angústia e ansiedade vivida pelo consumidor ultrapassam o mero dissabor do cotidiano, afastando a incidência da súmula 75 deste E. Tribunal.

No que tange ao quantum debeat, este deve ser fixado em R\$ 6.000,00, porquanto proporcional à extensão da lesão infligida à vítima e está em consonância com o aspecto pedagógico punitivo típico da reparação moral, de forma a inibir que o causador do dano venha a incorrer novamente na conduta inquinada.

Quanto ao ressarcimento pelo dano material sofrido, o valor pago pelo apelante a título de táxi (R\$ 20,00) até a delegacia, de passagem da cidade de Guaratinguetá até Lorena (R\$ 3,20) e de passagem da cidade de Aparecida à Barra Mansa (R\$ 19,50) deve ser suportado pelo apelado, totalizando a importância de R\$ 42,70.

Com efeito, é patente a ausência de menção específica por ambos os órgãos jurisdicionais às provas que os levaram à dissonância de entendimento, extraindo-se da fundamentação dos julgados uma grande carga de subjetividade.

Contudo, é incontroverso o fato de que os passageiros foram chamados pelo alto-falante para o embarque, conforme se deduz da ata da audiência de conciliação (fl. 37).

Sob esse enfoque, cinge-se a controvérsia em saber se houve falha na prestação do serviço de transporte terrestre, em virtude de o ônibus ter ido embora da parada obrigatória deixando o passageiro.

3. A responsabilidade decorrente do contrato de transporte é objetiva, nos termos do art. 37, § 6º, da Constituição da República e do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, respectivamente:

§ 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. **Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.**

O art. 14 do mesmo diploma legal, referindo-se ao fornecedor de serviços em sentido amplo, estatui a responsabilidade objetiva deste na hipótese de defeito na prestação do serviço, atribuindo-lhe o dever reparatório desde que demonstrado o nexo causal entre o defeito do serviço e o acidente de consumo (fato do serviço), do qual somente é passível de isenção quando houver culpa exclusiva do consumidor ou uma das causas excludentes de responsabilidade genéricas - força maior ou caso fortuito externo - (c/c arts. 734 e 735 do CC).

Art. 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 735. A responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.

Isso porque a responsabilidade do transportador baseia-se no risco, defluindo do contrato de transporte uma obrigação de resultado que lhe incumbe de levar o transportado incólume ao seu destino (art. 730 do CC).

O Tribunal de origem, ao fundamento primordial de que a cláusula de

incolumidade impunha à concessionária a obrigação de transportar o passageiro até o seu destino final, concluiu pelo inadimplemento do contrato em razão da partida do coletivo sem a presença do ora recorrido (fls. 146-147):

O que pretende o agravante é rediscutir matéria que já foi objeto de solução dentro da prerrogativa conferida ao relator.

Nas razões do agravo legal não suscita qualquer fundamento novo ou diferente do que foi ventilado na apelação, de sorte que é desprovido de força para provocar a desejada modificação do julgado guerreado.

Com efeito, a decisão de fls. 112/116 deu a correta solução à lide, nos seguintes termos:

[...]

Oportuno ressaltar que **a responsabilidade da empresa de ônibus é de transportar de forma incólume seus passageiros até o local de destino, de molde que se enquadra na modalidade de obrigação de resultado, o que não se verificou na hipótese.**

Além disso, permaneceu o passageiro no local da parada, às 02h10min, sem os seus bens que seguiram no ônibus.

Ora, se o motorista achasse que os dois integrantes faltantes tivessem desistido de embarcar, os seus bens não deveriam estar nos aposentos do automóvel.

A responsabilidade da empresa é inconteste e o dano moral restou evidenciado com a prova carreada aos autos, porquanto a angústia e ansiedade vivida pelo consumidor ultrapassam o mero dissabor do cotidiano, afastando a incidência da súmula 75 deste E. Tribunal.

Posto isso, voto no sentido de conhecer e negar provimento ao recurso.

4. É estreme de dúvida que cabe à concessionária a obrigação de levar o passageiro do local de embarque ao de destino e zelar pela sua segurança durante o itinerário, atuando com cordialidade e presteza na prestação do serviço, sendo ainda o usuário sujeito dos seguintes direitos: a) de ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem; b) de ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização; c) de receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços (incisos VI, VIII e X do Decreto n. 2.521/1998, que regula a exploração, mediante permissão e autorização, de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros):

Art. 29. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações do usuário:

I - receber serviço adequado;

II - receber do Ministério dos Transportes e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;

II - receber da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e da transportadora informações para defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha;

IV - levar ao conhecimento do órgão de fiscalização as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço delegado;

V - zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;

VI - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;

VII - ter garantida sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;

VIII - ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora e pelos agentes de fiscalização;

IX - ser auxiliado no embarque e desembarque, em se tratando de crianças, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;

X - receber da transportadora informações acerca das características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço de passagem e outras relacionadas com os serviços;

Contudo, no tocante à cláusula de incolumidade, esta se refere à garantia de que a transportadora irá empreender todos os esforços possíveis no sentido de isentar o consumidor de perigo e de dano à sua integridade física, mantendo-o em segurança durante todo o trajeto, até a chegada ao destino final.

Com efeito, recai sobre o transportador:

[...] o dever de entregar as pessoas ou coisas transportadas no estado em que as recebeu, tomando todas as precauções possíveis para oferecer transporte seguro e com o mínimo de suscetibilidade possível a riscos. O transportador se obriga a conduzir a pessoa ou coisa, de um local para outro, e entregá-la em seu destino, em tempo certo e previamente estabelecido no horário publicado, ou segundo o estipulado, devendo ainda guardar e conservar a coisa que lhe foi confiada, além de velar pela incolumidade da pessoa transportada [...]. (TEPEDINO, Gustavo. *Código civil interpretado conforme a Constituição da República*. Rio de Janeiro: Ed. Renovar, 2012, v. 2, p. 520-521).

Sergio Cavalieri Filho, no mesmo sentido, pontua:

Sem dúvida, a característica mais importante do contrato de transporte é a cláusula de incolumidade que nele está implícita. [...] Tem o transportador o dever de zelar pela incolumidade do passageiro na extensão necessária a lhe evitar qualquer acontecimento funesto, como assinalou Vivante, citado por Aguiar Dias. [...]

Em suma, entende-se por cláusula de incolumidade a obrigação que tem o transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao lugar de destino. (CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Ed. Atlas, 2010, p. 711-712)

Também se pode vislumbrar tal interpretação a partir da leitura do art. 76 do Decreto n. 2.521/1998, que preconiza a segurança do transporte como indicador primaz da boa qualidade dos serviços prestados:

Art. 76. Sem prejuízo das normas editadas pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, considera-se como **indicadores de boa qualidade dos serviços prestados**:

I - **as condições de segurança**, conforto e higiene dos veículos;

II- o cumprimento das condições de regularidade, continuidade, pontualidade, eficiência, **segurança**, atualidade, generalidade e cortesia na respectiva prestação;

III - **a garantia de integridade** das bagagens e encomendas;

IV - **o índice de acidentes** em relação às viagens realizadas;

V - o desempenho profissional do pessoal da transportadora.

Dessarte, a meu juízo, a mera partida do coletivo sem a presença do ora recorrido não pode ser equiparada automaticamente à falha na prestação do serviço - decorrente da quebra da cláusula de incolumidade -, devendo ser analisadas pelas instâncias ordinárias as circunstâncias fáticas que envolveram o evento, tais como, exemplificadamente, quanto tempo o coletivo permaneceu na parada; se ele partiu antes do tempo previsto; qual o tempo de atraso do recorrido; tendo em vista que, consoante expandido, a chamada dos passageiros foi feita pelo alto-falante e que todos os demais usuários tiveram tempo suficiente para reembarcar no ônibus.

Afinal, ao lado do dever principal de transladar os passageiros e suas bagagens até o local de destino com cuidado, exatidão e presteza, há o transportador que observar os deveres secundários de cumprir o itinerário ajustado e o **horário marcado**, sob pena de responsabilização pelo atraso ou pela mudança de trajeto:

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

Ademais, é relevante notar que, nos termos do art. 738 do CC:

Art. 738. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas estabelecidas pelo transportador, constantes no bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de quaisquer atos que causem incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifiquem o veículo, ou dificultem ou impeçam a execução normal do serviço.

Dessarte, o dever de o consumidor cooperar para a normal execução do contrato de transporte é essencial, impondo-se-lhe, entre outras responsabilidades, que também esteja atento às diretivas do motorista em relação ao tempo de parada para descanso, de modo a não prejudicar os demais passageiros.

Gustavo Tepedino elucida:

Cabe aos passageiros "cooperar em tudo quanto em si estiver para que o transporte se execute normalmente" (Carvalho de Mendonça, *Tratado*, p. 82). Portanto, deve o passageiro de transporte coletivo, em nome do interesse dos demais viajantes ao conforto e segurança, obedecer às regras disciplinares, uma vez que assume, pelo simples fato de utilizar-se do

veículo, obrigações geralmente constantes de tabuletas, avisos ou recomendações, relativamente ao seu comportamento ou à forma de utilização do serviço (Caio Mário da Silva Pereira, *instituições*, p. 332). (*Op. cit.*, p. 539)

Nessa linha de intelecção, a pontualidade é não só um dever do transportador como também do passageiro:

[...] que deve encontrar-se no dia e horário designados para o início da viagem, **para a continuação dela**, ou para sair do veículo". Se faltar à hora de embarque, nada tem de indenizar-lhe o transportador; da mesma forma, se deixar de voltar ao ponto de parada (Pontes de Miranda, *Tratado*, pp. 48-49). (TEPEDINO, Gustavo. *Op. cit.*, p. 539).

5. Outrossim, faz-se mister destacar as obrigações impostas ao motorista pelo Decreto n. 2.521/1998, entre as quais não há menção expressa à identificação dos passageiros no momento do reembarque em postos de parada, mas tão somente ao dever de proceder a essa identificação por ocasião do embarque inicial, em que verificada a identidade dos usuários:

Art. 59. Sem prejuízo do cumprimento dos demais deveres previstos na legislação de trânsito e neste Decreto, **os motoristas são obrigados a:**

I - dirigir o veículo de modo que não prejudiquem a segurança e o conforto dos passageiros;

II - não movimentar o veículo sem que estejam fechadas as portas e as saídas de emergência;

III - auxiliar o embarque e o desembarque de crianças, de pessoas idosas ou com dificuldade de locomoção;

IV - **identificar o passageiro no momento do seu embarque e adotar as demais medidas pertinentes;**

V - proceder a carga e descarga das bagagens dos passageiros, quando tiverem que ser efetuadas em local onde não haja pessoal próprio para tanto;

VI - não fumar, quando em atendimento ao público;

VII - não ingerir bebida alcoólica em serviço e nas doze horas que antecedem o momento de assumi-lo;

VIII - não fazer uso de qualquer substância tóxica;

IX - não se afastar do veículo quando do embarque e desembarque de passageiros;

X - indicar aos passageiros, se solicitado, os respectivos lugares;

XI - diligenciar a obtenção de transporte para os passageiros, no caso de interrupção da viagem;

XII - (Revogado pelo Decreto nº 8.083, de 2013)

XIII - prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados;

XIV - exibir à fiscalização, quando solicitado, ou entregá-los, contra recibo, os documentos que forem exigíveis;

XV - não retardar o horário de partida da viagem, sem justificativa.

De fato, o Manual de Procedimentos de Fiscalização da ANTT, versão 2009, página 7, estabelece que **não é documento de porte obrigatório** para permissionárias e

autorizatórias de transporte rodoviário interestadual de passageiros a lista com os **nomes dos passageiros** (Em: < www.antt.gov.br/html/objects/_downloadblob.php?cod_blob=965>. Acesso em: 24 de fevereiro de 2015).

Forçoso concluir, portanto, que é dever do motorista informar o tempo em que o ônibus permanecerá na parada, de modo a orientar os passageiros e evitar eventuais incidentes e, principalmente, convocar os usuários ao reembarque em alto e bom som, com o escopo de possibilitar a todos a oportunidade de atender a chamada.

No caso de eventual atraso de algum viajante, é medida razoável a sua espera por alguns minutos por parte da transportadora, não se lhe podendo exigir que proteja a viagem por tempo indeterminado, à mercê dos retardatários e em prejuízo da maioria dos transportados que embarcaram oportunamente.

Todos esses pontos devem ser devidamente aferidos na instância ordinária, que, analisando a moldura fático-probatória do caso concreto, está apta a aplicar o direito à espécie.

6. No caso, tendo havido o chamado em alto-falante, bem como o embarque tempestivo dos demais passageiros, e ante a subjetiva fundamentação constante do acórdão recorrido - que, repita-se, entendeu pela falha do serviço em decorrência da quebra da cláusula de incolumidade pela transportadora recorrente -, parece-me medida mais escorreita a restauração da sentença, que concluiu pela culpa exclusiva do recorrido decorrente da falta do dever de cuidado e pela inverossimilhança de suas alegações (fl. 94):

Inicialmente, não é crível que, se o autor e o informante tivessem ido imediatamente para o ônibus após a primeira chamada pelo alto-falante, este já teria partido do local, uma vez que depois da chamada é necessário aguardar que todos os passageiros embarquem no veículo e se acomodem em seus lugares.

Neste ponto, deve-se ressaltar que todos os outros passageiros regressaram tempestivamente ao coletivo.

Assim, verifica-se que o autor e seu amigo faltaram com o dever de cuidado quanto ao momento de regresso ao ônibus. Se não sabiam quanto tempo podiam demorar dentro da loja da rodoviária, deveriam ter perguntado ao motorista qual era o tempo da parada.

Em que pese o dever da ré de contar os assentos e efetuar a chamada para que os passageiros faltantes retornem imediatamente para o coletivo, é certo que os passageiros também possuem a obrigação de agir com atenção e responsabilidade durante as paradas, instruindo-se quanto ao seu tempo, de modo a evitarem o retardamento injustificado da saída do coletivo. **Não é razoável impor à empresa que penalize a maioria de seus consumidores em razão da falta de cuidado de uma minoria.**

Entendo que conclusão em sentido diverso franquaria ao consumidor de má-fé a possibilidade de locupletamento ilícito, estimulando-o a não reembarcar no ônibus

Superior Tribunal de Justiça

com o escopo de acionar o Poder Judiciário para a percepção de indenização.

7. Ante o exposto, dou provimento ao recurso para julgar improcedente o pedido inicial. Fixo os honorários de sucumbência, pelo autor, em R\$ 500,00.

É o voto.