



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0803428-15.2025.8.19.0021

APELANTE: TRANSPORTES BARRA LTDA

APELADA: MARCIA VALERIA GOMES DE FIGUEIREDO

RELATOR: DES. EDUARDO ABREU BIONDI

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. QUEDA DE PASSAGEIRA NO INTERIOR DE ÔNIBUS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA RÉ. MANUTENÇÃO DO JULGADO. ADEQUAÇÃO DE OFÍCIO DOS CONECTÁRIOS LEGAIS.

1. Ação indenizatória, na qual a autora sustenta ter sofrido queda no interior de coletivo operado pela ré, em razão de irregularidade existente no piso do veículo, próximo à roleta. Sentença de procedência que condenou a transportadora ao pagamento de danos morais. Apelação da ré, pugnando pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução da verba indenizatória.

2. Relação de consumo configurada. Empresa concessionária de transporte coletivo que responde objetivamente pelos danos causados aos passageiros, nos termos dos arts. 14 e 22 do CDC, art. 734 do Código Civil e art. 37, § 6º, da Constituição da República.

3. Contrato de transporte que encerra cláusula de incolumidade, impondo ao transportador o dever de conduzir o usuário são e salvo ao destino, ressalvadas as hipóteses de força maior, culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro.

4. Prova oral colhida em audiência que confirmou a condição de passageira da autora, a queda no interior do



coletivo e a existência de irregularidade no piso do veículo. Fotografias e documentos médicos compatíveis com a narrativa inicial. Alegadas contradições periféricas do depoimento testemunhal que não infirmam o núcleo essencial da prova produzida. Juízo de origem que, por ter contato direto com a prova oral, encontra-se em posição privilegiada para aferir a credibilidade dos relatos.

5. Limitação motora preexistente da demandante que não configura culpa concorrente automática, tampouco afasta o dever da transportadora de prestar serviço adequado, eficiente e seguro, inclusive a usuários em situação de maior vulnerabilidade física.

6. Dano moral configurado. Queda em coletivo com lesão corporal e necessidade de atendimento médico que ultrapassa o mero aborrecimento, por violar a integridade física e a legítima expectativa de segurança no transporte público. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional às peculiaridades do caso concreto, sobretudo diante da ausência de prova de fratura, internação, incapacidade permanente ou seqüela relevante. Inteligência da Súmula nº. 343 deste E. Tribunal.

7. Ajuste de ofício dos consectários legais. Correção monetária pelo IPCA desde o arbitramento e juros moratórios desde a citação, pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil, afastada a incidência autônoma de juros de 1% (um por cento) ao mês.

8. DESPROVIMENTO DO RECURSO. AJUSTE DE OFÍCIO DOS CONSECTÁRIOS LEGAIS.

Tese de julgamento: "1. A concessionária de transporte coletivo responde objetivamente por danos causados a passageiro em razão de queda no interior do veículo decorrente de irregularidade no piso. 2. A limitação física preexistente do passageiro não afasta o dever de indenizar, salvo comprovada culpa exclusiva. 3. O valor

de R\$ 5.000,00 a título de danos morais é compatível com as circunstâncias do caso. 4. A indenização por danos morais deve ser corrigida monetariamente pelo IPCA desde o arbitramento e acrescida de juros moratórios pela taxa legal desde a citação, vedada a cumulação com juros de 1% ao mês."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 37, § 6º; CC, arts. 389, parágrafo único, 405, 406, 734 e 735; CPC, arts. 373, I e 85, § 11; CDC, arts. 14 e 22; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: TJ-RJ, Apelação Cível 0035146-25.2013.8.19.0202, Rel. Des(a). Regina Lucia Passos, j. 14/05/2025; TJ-RJ, Apelação 0051176-28.2015.8.19.0021, Rel. Des(a). Paulo Sérgio Prestes dos Santos, j. 12/08/2024; STJ, Súmula nº 362; TJ-RJ, Súmula nº 343.

ACÓRDÃO

Relatados, vistos e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0803428-15.2025.8.19.0021, figurando como apelante **TRANSPORTES BARRA LTDA**, e como apelada, **MARCIA VALERIA GOMES DE FIGUEIREDO**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão que será lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por **MARCIA VALERIA GOMES DE FIGUEIREDO** em face de **TRANSPORTES BARRA LTDA**, narrando, em síntese, que, no dia 06 de julho de 2024, ao embarcar em coletivo da linha 383 — Tiradentes x Realengo, via Méier —, na altura da Estrada Intendente Magalhães, bairro Campinho, teria sofrido queda no interior do veículo em razão de tapete/remendo solto no piso, próximo à roleta, ocasionando lesões em ambas as pernas. Aduz que, após o ocorrido, buscou atendimento médico na UPA Parque

Beira Mar e no Hospital Moacyr do Carmo, ambos em Duque de Caxias, apresentando queixas de dores e dificuldade de locomoção. Afirma que a ré não prestou qualquer auxílio ou suporte após o acidente, razão pela qual requereu a condenação da transportadora ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Decisão (index 183379524), deferindo a gratuidade de justiça à autora.

Contestação (index 187083247), na qual a ré sustenta, em síntese, desconhecer o acidente narrado, afirmando inexistir registro interno do suposto infortúnio em seu setor de acidentes. Alega que a autora não comprovou a condição de passageira, a ocorrência da queda no interior do coletivo, tampouco o nexo causal entre eventual lesão e o serviço prestado. Aduz que as fotografias acostadas não demonstrariam a dinâmica do evento, que o boletim de atendimento médico foi produzido dois dias após o fato e que a lesão retratada seria de pequena monta. Defende, ainda, a inexistência de danos morais. Requer a improcedência dos pedidos.

Réplica (index 193801116), na qual a autora reitera a incidência do CDC, a responsabilidade objetiva da transportadora e a existência de falha na prestação do serviço. Sustenta que as fotografias demonstrariam o número de identificação do coletivo e o defeito existente no piso do veículo, bem como que os documentos médicos corroborariam as lesões decorrentes da queda.

Em **provas**, a parte ré informa que não possui outras a produzir (index 195436582). Já a parte autora reitera o pedido de inversão do ônus da prova ou subsidiariamente a produção de prova testemunhal. (index 195823439).

Decisão saneadora (index 219914167), fixando os pontos controvertidos e deferindo a produção de prova oral e documental superveniente.

Assentada da audiência de instrução e julgamento (index 242315817), ocasião em que foi ouvida a testemunha arrolada pela autora.

Alegações finais da parte ré (index 244762609), nas quais reitera a fragilidade da prova autoral, sustentando contradições no depoimento da testemunha Cristina, especialmente quanto ao vínculo de vizinhança com a autora e

ao local de embarque. Alegou, ainda, que a autora possuía limitação motora decorrente de AVC, circunstância que poderia ter contribuído para a queda.

Alegações finais da autora (index 255904027), pugnando pela procedência dos pedidos.

Sobreveio a **sentença** (index 263579636) que julgou PROCEDENTES os pedidos, *in verbis*:

“(…) Por tudo o que foi exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte Ré a indenizar à parte Autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para compensar os danos morais experimentados, observando-se também o caráter punitivo-pedagógico da condenação, com juros de 1% (um por cento) ao mês desde a citação e correção monetária desde a sentença.

Quanto à taxa de juros, deve ser aplicada a SELIC, em observância ao art. 406, do CC, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA) (parágrafo único do mesmo dispositivo legal).

No que tange à correção monetária, deve ser aplicado o IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC).

Condeno a parte Ré ao pagamento das despesas processuais e nos honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, com fulcro no art. 85, § 2º, do CPC.

Transitada em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.”

Inconformada, **a ré interpôs apelação** (index 268962686), reiterando a tese de ausência de demonstração do nexo causal entre as lesões alegadas e o evento narrado, por se tratar de elementos produzidos posteriormente e baseados

na versão unilateral da autora. Alega que a única testemunha deveria ter sido ouvida como informante, por ser vizinha da autora, e que seu depoimento conteria contradições quanto ao local de embarque e à dinâmica dos fatos. Afirma, ainda, que o boletim de atendimento médico foi realizado apenas dois dias após o suposto acidente, registrando queixa genérica, sem comprovação de lesão grave, incapacidade ou sequela. Defende a inexistência de dano moral indenizável, e sustenta culpa concorrente da autora em razão de limitação motora preexistente decorrente de AVC. Ao final, requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório

Contrarrazões (index 276754289).

É o relatório. **Decido.**

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade do apelo, dele conheço, passando, a seguir, ao exame do mérito.

Trata-se de ação indenizatória, na qual a autora imputa à empresa ré falha na prestação do serviço público de transporte coletivo, consubstanciada em queda sofrida no interior de ônibus, em razão de irregularidade existente no piso do veículo.

A sentença julgou procedente o pedido para condenar a transportadora ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, razão pela qual apela a parte ré.

A controvérsia recursal consiste em verificar se a prova produzida é suficiente para demonstrar a ocorrência da queda no interior do coletivo, o nexo causal entre o evento e as lesões alegadas, bem como a existência de dano moral indenizável e a proporcionalidade da verba fixada.

De saída, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, uma vez que a autora figura como destinatária final do serviço público de transporte coletivo prestado pela ré. Incidem, portanto, os arts. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor, que impõem ao fornecedor e à concessionária de serviço público o dever de prestar serviço adequado, eficiente e seguro.

A questão deve, ainda, ser analisada sob a ótica da responsabilidade civil objetiva do transportador, que independe da comprovação de culpa, seja por força do § 6º do artigo 37 da CRFB por ser a ré concessionária de serviço público de transporte, seja em razão dos arts. 734 e 735 do Código Civil, por decorrer de contrato de transporte. Confira-se:

Art. 37, da CRFB - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 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. 734, do CC - 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, do CC - A responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.

Deste modo, para fazer jus à indenização, a vítima deve demonstrar a falha no dever de incolumidade, o dano e o nexo causal. O transportador, por sua vez, somente se exonera da responsabilidade se comprovar a ocorrência de força maior, culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro.

No presente caso, a autora se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil, pois comprovou, por meio da prova oral e dos documentos acostados, que sofreu queda no interior do coletivo operado pela ré.

Com efeito, a sentença registrou que a testemunha Cristina Maria Magalhães afirmou estar no coletivo da linha 383 e ter presenciado a queda da autora ao transpor a roleta, atribuindo o episódio à irregularidade existente no piso do veículo. Consta, ainda, do *decisum* que a depoente mencionou o auxílio prestado por terceiros após a queda e a existência de limitação física anterior da autora, circunstância que, todavia, não foi considerada suficiente para romper o nexo causal ou caracterizar culpa exclusiva da vítima.

Malgrado a ré sustente que a testemunha deveria ter sido ouvida apenas como informante, por ser vizinha da autora, tal circunstância, por si só, não conduz à imprestabilidade do depoimento. Eventual vínculo de vizinhança deve ser ponderado na valoração da prova, mas não afasta automaticamente sua credibilidade, sobretudo quando o relato se mostra coerente quanto ao núcleo essencial dos fatos.

No ponto, é preciso ter em conta que as divergências apontadas pela apelante não infirmam o dado central reconhecido na sentença: a autora ingressou no coletivo da ré, sofreu queda ao transpor a roleta e o evento decorreu de irregularidade existente no piso do veículo. As alegadas imprecisões quanto ao local de embarque ou ao grau de proximidade entre a testemunha e a autora não se revelam suficientes para afastar a conclusão adotada pelo Juízo de origem.

Ressalta-se, ainda, que a prova oral foi colhida diretamente pelo magistrado sentenciante, que se encontrava em posição privilegiada para aferir a espontaneidade, a coerência e a credibilidade do depoimento. Não havendo contradição substancial ou elemento objetivo robusto capaz de demonstrar erro na valoração probatória, deve-se prestigiar a conclusão firmada em primeiro grau.

Ao revés do que sustenta a transportadora, as fotografias acostadas aos autos conferem verossimilhança à narrativa inicial, por retratarem o interior do coletivo e área irregular/remendada no piso, próxima aos balaústres, compatível com a versão de queda em razão de defeito no assoalho. Confira-se:



Igualmente, os documentos médicos não podem ser desconsiderados. Não obstante o boletim de atendimento tenha sido lavrado dois dias após o fato, registra atendimento de urgência com queixa de dor no corpo após queda de ônibus, elemento que, em conjunto com a prova testemunhal, reforça a compatibilidade entre o evento narrado e o dano alegado. Observe-se:

Responsável pelo(a) Paciente MARCIA VALERIA GOMES DE FIGUEIREDO				Grau de Parentesco O PRÓPRIO			
Como chegou a unidade MEIOS PRÓPRIOS				Origem RESIDENCIA			
☐ Hipertensão ☐ Etilismo ☐ DPOC ☐ Tabagismo				☐ Deficiência Física ☐ Transtornos Mentais ☐ IAM Prévio ☐ Diabetes ☐ Gestante ☐ Asma ☐ AVC Prévio			
Pressão Arterial 110 x 80 mmHg	Perim. Cefálico 0	Freq. Cardíaca 88 bpm	Freq. Respiratória 0 rpm	Temperatura 35,6 °C	Saturação 100 %	Glicemia (HGT) 132 mg/dL	Peso 0 KG
☐ NEGA Detalhamento da(s) alergia(s)				Escala de Glasgow Abertura Ocular (AO) 4 Melhor Resposta Verbal (MRV) 5 Melhor Resposta Motora (MRM) 6 Índice de Glasgow 15 Intensidade da dor 0			
Queixa Principal RELATA DOR NO CORPO APOS QUEDA DE ONIBUS. INFORMADA QUE NAO TEM ORTOPEDISTA NA UNIDADE.							
Classificação de Risco realizado por RAYANNI LOPES DE LIMA				Classificado em 08/07/2024 18:05:30		COREN Nº 695372	CNS Nº 702402022756522
Procedimento 0301060029 ATENDIMENTO DE URGENCIA C/ OBSERVACAO ATE 24 HORAS EM ATENCAO ESPECIALI.							
Descrição do Atendimento motivo: atropelado ao sair (su) <i>Plausível</i> diminuiu ao sair (su) <i>18.4%</i> Dra. Thelma de Souza Resende CRM 101223-5							

Não se desconhece que o intervalo entre o acidente e o atendimento médico reduz, em alguma medida, a força probatória do documento quanto à extensão da lesão. Todavia, tal circunstância não é suficiente para romper o nexo

causal quando há depoimento testemunhal confirmando a queda e documentação médica compatível com a narrativa autoral.

Também não prospera a tese de culpa concorrente fundada na limitação motora preexistente da passageira. O fato de a autora apresentar dificuldade de locomoção decorrente de AVC anterior não autoriza concluir que deu causa ao acidente, tampouco afasta o dever da transportadora de manter o coletivo em condições adequadas de segurança.

Cumpram-se ratificar que é dever da concessionária prestar serviço seguro a todos os usuários, inclusive àqueles em situação de maior vulnerabilidade física. Admitir que a limitação motora da demandante, por si só, constitua causa concorrente do dano importaria indevida transferência ao consumidor do risco da atividade econômica explorada pela transportadora.

Consigne-se, aliás, que a ré não comprovou fato exclusivo da vítima, fato de terceiro, caso fortuito ou força maior aptos a romper o nexo causal. Limitou-se a negar a ocorrência do evento e a fragilizar a prova autoral, sem apresentar elemento seguro capaz de demonstrar dinâmica diversa ou causa excludente de responsabilidade.

A propósito, a jurisprudência desta Corte Estadual reconhece a responsabilidade da transportadora quando demonstrada a queda do passageiro no interior do coletivo, em razão da cláusula de incolumidade inerente ao contrato de transporte:

EMENTA: Apelação Cível. Ação Indenizatória. Relação de Consumo. Lesão à passageira no interior de coletivo. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Reforma. Falha na prestação do serviço. Incontroversa condição de passageira, demonstrada por meio do Boletim de Ocorrência. Responsabilidade objetiva da concessionária transportadora. Demonstração do dano, da conduta da ré e do nexo entre ambos. Ausência de excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. Descumprimento da cláusula de incolumidade da passageira. Dano moral configurado. Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. Teoria

Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização que se arbitra em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade. Inversão do ônus da sucumbência. PROVIMENTO DO RECURSO. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 0035146-25.2013.8.19.0202, Relator.: Des(a). REGINA LUCIA PASSOS, Data de Julgamento: 14/05/2025, QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO, Data de Publicação: 20/05/2025).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE TRÂNSITO. QUEDA DE PASSAGEIRO NO INTERIOR DO COLETIVO, APÓS FRENAGEM BRUSCA. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS. APELOS DA EMPRESA DE ÔNIBUS E DA SEGURADORA, AMBOS PUGNANDO PELA IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. SENTENÇA QUE NÃO MERECE REPARO. RESPONSABILIDADE CIVIL EXTRA CONTRATUAL OBJETIVA. EMPRESA RÉ CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS. NEXO DE CAUSALIDADE COMPROVADO. ELEMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL QUE FORAM DEMONSTRADOS PELO AUTOR, NOS MOLDES DO DISPOSTO NO ART. 373, I, DO CPC. DANOS MATERIAIS, NÃO RESTARAM COMPROVADOS PELO AUTOR. DANOS MORAIS QUE RESTARAM CARACTERIZADOS. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 0051176-28.2015.8.19.0021, Relator.: Des(a). PAULO SÉRGIO PRESTES DOS SANTOS, Data de Julgamento: 12/08/2024, NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO, Data de Publicação: 13/08/2024).

Dessa forma, demonstrada a falha na prestação do serviço, a inexistente causa excludente de responsabilidade, impõe-se a manutenção do dever de indenizar.

No que tange ao dano moral, a queda em transporte coletivo, com lesão corporal e necessidade de atendimento médico, ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. A violação à integridade física do passageiro, em contexto de descumprimento da cláusula de incolumidade, configura dano extrapatrimonial indenizável.

O valor arbitrado, por sua vez, não comporta redução. A quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se compatível com as peculiaridades do caso concreto, considerando a ocorrência da queda, a necessidade de atendimento médico e a ausência de prova de fratura, internação prolongada, incapacidade permanente ou sequela relevante.

Destarte, a indenização fixada observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, sem ensejar enriquecimento sem causa da autora ou penalização excessiva da ré.

Nesse sentido, aplica-se à hipótese a Súmula nº 343 deste Tribunal:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

Impõe-se, contudo, pequeno ajuste de ofício dos consectários legais, a fim de afastar eventual ambiguidade quanto aos critérios de atualização.

Cumprido observar que o Juízo de origem determinou que a indenização por danos morais fosse acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação e correção monetária desde a sentença. Na sequência, contudo, consignou que, quanto à taxa de juros, deveria ser aplicada a SELIC, em observância ao art. 406 do Código Civil, deduzido o índice de atualização monetária, o que revela contradição entre os critérios adotados.

No tocante aos termos iniciais, não há reparo a ser realizado. Tratando-se de indenização por dano moral fixada judicialmente, a correção monetária incide a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça. Os juros moratórios, por sua vez, fluem a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual decorrente de contrato de transporte, na forma do art. 405 do Código Civil.

A adequação necessária limita-se, portanto, ao critério de incidência dos juros.

Considerando a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024 aos arts. 389, parágrafo único, e 406 do Código Civil, a condenação deverá observar correção monetária pelo IPCA e juros moratórios pela taxa legal, correspondente à SELIC deduzida do índice de atualização monetária, vedada a cumulação com juros de 1% (um por cento) ao mês.

Por tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo-se a r. sentença quanto ao mérito condenatório, e, **DE OFÍCIO**, ajustar os consectários legais apenas para esclarecer que a indenização por danos morais deverá ser corrigida monetariamente pelo IPCA desde o arbitramento e acrescida de juros moratórios desde a citação, pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil, correspondente à SELIC deduzida do índice de atualização monetária. Majoro os honorários sucumbenciais para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

EDUARDO ABREU BIONDI
DESEMBARGADOR RELATOR