

**Apelação Cível 0016492-79.2011.8.19.0001**

**Apte.:** KATIA MARIA OLIVEIRA DE ASSIS MOREIRA

**Apda.:** SUPERVIA CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO S.A.

**Relator:** Des. Fernando Foch

**Processo originário:** 0016492-79.2011.8.19.0001

Juízo de Direito da 37.<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca da Capital

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE DE PASSAGEIROS. BILHETE DE TREM SUBURBANO. TRAVAMENTO DE ROLETA. DANO MORAL. Ação proposta por passageira em face de concessionária de transporte ferroviário suburbano de passageiros, que, tendo comprado passagem em determinada estação, se viu impossibilitada de embarcar porque a roleta travou, depois de recolher o tíquete, ensejando baldadas tentativas de a consumidora, durante duas horas, obter outro bilhete. Pedido de condenação de a ré repetir o preço da passagem (R\$ 2,50) e indenizar dano moral. Sentença de parcial procedência que não reconheceu o prejuízo patrimonial. Apelo da consumidora, a buscar o reconhecimento do prejuízo extrapatrimonial e indenização de "no mínimo 20 salários mínimos" (o que difere do pedido deduzido na inicial, a deixar o arbitramento do *quantum* à discricionariedade do juiz).

1. Para passageiro humilde, preço de passagem de trem pesa no orçamento, de sorte que a angústia e a insegurança geradas pela perda do dinheiro despendido sem a correspondente prestação do serviço implica dano moral, o qual não se afere pelo valor pecuniário em jogo nem pelo perfil social da vítima, o qual tem peso, mas no arbitramento da indenização, dado que a jurisprudência se pauta pelo critério possível, factível, viável, ainda que não necessariamente mais justo.

2. Indenização postulada em apelo, a corresponder hoje a R\$ 13.560,00 (Decreto 7.872/12), refoge completamente do que é praticado pela jurisprudência; a indenização mostrar-se-á adequada, contudo, se arbitrada em R\$ 2.500,00.

3. Recurso ao qual se dá provimento.

**ACÓRDÃO**

**Vistos, relatados e discutidos** estes autos da Apelação Cível 0016492-79.2011.8.19.0001, em que é apelante **KÁTIA MARIA OIVEIRA**



**DE ASSIS MOREIRA** e apelado **SUPERVIA CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO S.A.**

**ACORDAM** os Desembargadores da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro **por unanimidade em dar parcial provimento ao recurso** nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, 22 de maio de 2013

**Des. Fernando Foch**  
**Relator**

## RELATÓRIO

Trata-se de ação cognitiva de procedimento comum sumário proposta, sob gratuidade de justiça, por KATIA MARIA OLIVEIRA DE ASSIS MOREIRA, em face de SUPERVIA CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO S.A. Postula a condenação de a ré repetir o preço da passagem de trem suburbano – R\$ 2,50 – que, no dia 24.11.10, pagara na Estação de Madureira, sem, no entanto, poder embarcar porque sem mais nem menos a roleta eletrônica não aceitou o bilhete, o qual ficou retido no aparelho, motivo de também buscar a cominação de a demandada indenizar o dano moral disso decorrente – disso e do fato de lá ter ficado duas horas, a debalde suplicar de empregada da ré, a quem fora encaminhada pelo agente da gare, uma solução que não lhe foi dada, do que resultou ir a demandante e outros quatro passageiros na mesma desdita, bater à Delegacia de Polícia mais próxima, onde do doutor delegado recolheram os queixosos a informação de que o caso não era policial. Não houve outro jeito senão retornar e adquirir outro tíquete.

O processo teve marcha regular, com contestação e oitiva de testemunha, culminando com sentença de parcial procedência, a condenar a ré à repetição, mas sem reconhecer o prejuízo extrapatrimonial, pois, a autora não padeceu qualquer humilhação nem a provou (fls. 69/71), o que esta refuta, em apelo, no qual, objetivando o reconhecimento do dano moral, argumenta que ele existiria se alguém, saindo de estacionamento de um *shopping* luxuoso “com seu Land Rover”, tivesse de voltar ao guichê para pagar de novo estacionamento já pago, ou se outrem tivesse de comprar nova passagem aérea, caso a que adquirira não fosse reconhecida no momento da viagem (fls. 72/80).

Ao ver da apelante, a sentença revela a adoção “de dois pesos e duas medidas”. A pretensão recursal é, ainda, no sentido de que seja arbitrada indenização de “no mínimo 20 salários mínimos”.

A ré, em contrarrazões, afirma que a autora não provou ter usado corretamente o bilhete, ou seja, nos 30 segundos que se seguem à sua expedição, ao tempo em que os fatos por ela narrados não indicam qualquer ofensa a direitos da personalidade (fls. 99/106).

É o relatório.

## VOTO

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso, que cuida apenas e tão somente da controvérsia acerca de ter ou não a autora sofrido dano moral. A matéria fática, ou seja, a compra do bilhete, o travamento da roleta, a necessidade de aquisição de nova passagem, tudo isso está já superado, daí não ter qualquer valia um dos argumentos da apelada, deduzido em contrarrazões – o de a autora não ter ministrado prova de ter usado corretamente o bilhete, ou seja, nos 30 segundos de sua validade. Também é fato incontroverso, por absoluta falta de

impugnação, que a desditosa passageira consumiu duas horas na tentativa de que lhe fosse fornecido outro tíquete.

A apelante é pessoa extremamente modesta, moradora do Jardim Pernambuco, não o elegante, rico e esnobe sub-bairro de mansões, no Leblon, nesta capital, mas um arrabalde notoriamente pobre na cidade de Nova Iguaçu, Baixada Fluminense, quem, para demandar, teve de se valer de gratuidade de justiça. É tendo isso em conta que se deve aferir se houve ou não dano moral e se esse dano é ou não é *in re ipsa*. As respostas dão-nas as regras ordinárias de experiência.

Não se vai muito longe. Ali, na Av. Erasmo Braga, no Centro do Rio de Janeiro, a partir das 22 horas começam a tomar lugar sob as marquises das agências bancárias estabelecidas em frente ao Palácio da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, dezenas e dezenas de homens que, num ritual confrangedor, trocam de roupa, dobram com cuidado as que usam, vestem uns trapos mais batidos, ajeitam-se em jornais e restos de caixas de papelão, deitam-se e dormem. Ao raiar do sol, já estão de pé. Com os trajes com os quais chegaram, tomam rumos diversos, mas que são os do trabalho. Eles são trabalhadores que economizam a passagem porque, se não o fizerem, talvez não possam voltar ao batente no dia seguinte. Isso se repete em outros lugares da cidade. Há também os mais afortunados, que dormem onde trabalham, de segunda a sexta-feira, com o mesmo desiderato. É dura a vida.

Para um trabalhador de baixa renda, ou para quem dele seja dependente, como parece ser o caso da autora (casada e do lar), o preço da passagem do trem suburbano é, sim, expressivo e faz diferença no orçamento familiar. Em 24.11.10 ele era de R\$ 2,50, ou seja, 0,49% do salário mínimo de R\$ 510,00 então vigente (Medida Provisória nº 474/09; Lei 12.255/10). Para quem utiliza o transporte de segunda a sexta-feira, isso representa quase 122,01% do piso salarial ao ano, já deduzidos feriados e carnaval. A vida é duríssima.

Não se pode, portanto, desconhecer, a angústia que é, para quem esteja em tal situação, ver a roleta reter bilhete e impedir o embarque de quem por ele pagou. Nem a desvalia do passageiro, na busca de uma solução. A angústia e o devalimento decorrem de falta de um mínimo de segurança de viver com altivez, sem sustos nem sobressaltos — a mesma segurança de que é dotado aquele para quem R\$ 2,50 não valem nada, de sorte pode olímpicamente comprar outra passagem e ponto final. Para este, nada mais ocorreu do que mero e desprezível aborrecimento.

A segurança é, no entanto, direito fundamental (Constituição da República, art. 5.º, *caput*) Já a desvalia e a angústia há pouco mencionada tampouco consoam com a dignidade humana, fundamento da República (CRFB, art. 1.º, III) e cláusula geral dos direitos da personalidade.

É exatamente por isso que, com base na experiência comum, se pode concordar com a apelante: com toda certeza, terá judicialmente reconhecido o dano moral, aquele que, tendo adquirido passagem aérea, se vê impossibilitado de embarcar porque o bilhete não foi reconhecido no balcão de conferência, o tal *check-in*. O prejuízo não decorre do preço

despendido pelo frustrado passageiro, nem da frustração da viagem, mas da mesmíssima angústia e da mesmíssima desvalia.

Houve, sim, dano moral, que se tornou superlativo pelo fato de a situação ter feito a vítima deprecar uma improvável solução por duas horas, o que, de resto, é circunstância humilhante. Não reconhecê-lo implica, *data venia*, valorar o dano moral pelo valor pecuniário em jogo e pelo perfil social da vítima, o qual tem peso, é verdade, mas no arbitramento da indenização, dado que a jurisprudência pautou-se pelo critério possível, factível, viável, ainda que não necessariamente mais justo – o tema, aliás, é algo que, afora um ou outro trabalho acadêmico, está inexplorado; é preciso que os cultores do Direito sobre ele se debrucem.

O dano moral decorre de falha do serviço, sendo objetiva a responsabilidade da ré (CDC, art. 14, *caput*), aliás, falho por princípio, haja vista que, como disse a demandada, inclusive em contrarrazões, o passageiro tem exatos 30 segundos entre a emissão do bilhete e o momento de introduzi-lo na roleta, o que, há de se convir, é reduzir a massa de usuários a um rebanho que se deva aboiar e tanger com rapidez.

A indenização buscada pela apelante, contudo – nada menos do que R\$ 13.560,00, hoje (Decreto 7.872/12) – refoge completamente do que é praticado pela jurisprudência. A indenização mostrar-se-á adequada, contudo, se arbitrada em R\$ 2.500,00, mil vezes o preço da passagem. Não se trata de verba que implique desmedido aumento patrimonial da vítima, nem algo que possa depauperar a ofensora. Está na justa medida de reparar, sancionar e inibir. Menos do que isso é mera inocuidade.

Tal verba deve receber juros moratórios de 1% ao mês, *ex vi* do art. 406 do Código Civil, combinado com o art. 161, § 1.º, do CTN, tendo como termo *a quo* a data da citação, dado que a responsabilidade é contratual (Código Civil, art. 405). A correção monetária deve incidir na presente data, na forma da Súmula 97 deste e 362 do Superior Tribunal de Justiça, a qual aplico, com ressalva de meu entendimento pessoal, não muito discrepante delas.

Como visto, a ré decai integralmente, devendo, assim, suportar condenação de recolher custas (Lei 1.060/50, art. 11, *caput*). Também há de ser condenada a pagar honorários de advogado, os quais, dada a exiguidade de condenação, hão de se pautar pelo § 4.º do art. 20 do CPC. Nesse passo, considerando ser singela a causa, R\$ 1.000,00 é expressão que faz justiça ao trabalho do advogado.

À conta de tais fundamentos, voto no sentido de que a Câmara conheça do recurso e lhe dê parcial provimento para, reformando a sentença, julgar procedentes os dois pedidos e, assim, condenar a ré a: (I) a pagar à autora, a título de indenização de dano moral, R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, e correção monetária incidente nesta data; (II) prestar honorários de advogado de R\$ 1.000,00 e; (III) recolher as custas do processo, nisso incluída a taxa judiciária, em 60 (sessenta) dias a contar da comunicação que lhe dirigirá o escrivão ou quem suas vezes fizer, certo que, em caso descumprimento, será oficiado ao Fundo Especial do Tribunal

de Justiça, para fins de cobrança, inclusive com inscrição na Dívida Ativa (Lei 3.350/99, art. 31).

Rio de Janeiro, 22 de maio de 2013

**Des. Fernando Foch**  
**Relator**

