



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

RESPONSABILIDADE CIVIL. PRAÇA DE PEDÁGIO. RETENÇÃO DE CONDUTORA. FALTA DE BOM SENSO DOS PREPOSTOS DA RÉ DIANTE DA SITUAÇÃO EXCEPCIONAL. DANO RECONHECIDO. QUANTUM. MANUTENÇÃO.

Caso em que a autora, ao pretender buscar seu filho adolescente que estava numa festa de aniversário, errou a entrada do local onde ocorria o evento, tendo, em razão do equívoco, ingressado na praça de pedágio. Por estar sem dinheiro, teve seu veículo retido até que um conhecido seu viesse efetuar o pagamento.

Falta de bom senso dos prepostos da ré para lidar com a excepcional situação, quando deveriam ter facilitado a passagem, pois era madrugada e o filho menor da autora estava no seu aguardo. *In casu*, a autora não pretendia a dispensa do pagamento, mas que lhe fosse possibilitada o retorno em outro momento, tendo ofertado em garantia documentos pessoais que ficariam retidos.

Situação que impôs constrangimento à autora, apto ao reconhecimento do dano moral.

Ausente sistema de tarifamento, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbítrio do juiz. *Quantum* mantido.

Desproveram os recursos. Unânime.

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70039116793

COMARCA DE CAXIAS DO SUL

CONVIAS S.A. CONCESSIONARIA APELANTE/RECORRIDO ADESIVO DE RODOVIAS

LEURA MARIA BIGLIA DOS SANTOS RECORRENTE ADESIVO/APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, **à unanimidade, em desprover os apelos.**

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DES. PAULO ROBERTO LESSA FRANZ E DES. TÚLIO DE OLIVEIRA MARTINS.**

Porto Alegre, 29 de março de 2012.

DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA,
Relator.

RELATÓRIO

DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (RELATOR)

LEURA MARIA BIGLIA DOS SANTOS ajuizou “Ação de Indenização por Danos Morais” em face de CONVIAS S.A. CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS, partes já qualificadas nos autos.

A princípio, adoto o relatório de fls. 183/183v.

Proferida sentença o pedido foi julgado procedente nos seguintes termos:

*Isso posto, **JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS** para condenar a demandada a pagar a autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$10.000,00, corrigido pelo IGP-M a partir da data desta sentença, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação.*

Pelo princípio da sucumbência, imponho ainda à demandada o pagamento das custas processuais, mais honorários à procuradora da autora, que fixo em 15% da condenação, observados critérios do art. 20, § 3º, do CPC.



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

A ré apela. Sustenta que os procedimento adotado pelos seus funcionários observou o que estabelece o Contrato de Concessão, que estabelece que só em casos específicos poderia ser permitida a passagem sem o pagamento da tarifa, dentre as quais não estava a da autora. refere que a dispensa do pagamento dependeria da concordância do DAER, pois influencia diretamente no equilíbrio econômico e financeiro do contrato. Aduz que não estão presentes os deveres de indenizar. Alternativamente, pede a redução do *quantum* indenizatório. Requer o provimento.

A autora recorre de forma adesiva. Pede a majoração do valor da indenização.

Contrarrazões das partes pela manutenção da sentença.

Subiram os autos.

É o relatório.

VOTOS

DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (RELATOR)

A sentença não merece reparos.

Consta dos autos que a autora, ao trafegar durante a madrugada pela rodovia RS 122, quando pretendia buscar seu filho adolescente que estava em uma festa de aniversário, em razão da neblina, passou de entrada da festa, tendo ingressado na praça de pedágio.

Ocorre que a autora estava sem dinheiro para pagar a tarifa e, não tendo sensibilizado os prepostos do pedágio, restou retida, até que alguém viesse efetuar o pagamento.

A demandada apelante, nas suas razões recursais tece comentários puramente legais, aduzindo que não poderia liberar o veículo sem o pagamento, porque isso importaria em desequilíbrio econômico e financeiro do contrato do concessão.



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

Adianta que nenhum acréscimo de argumentação seria necessário para manter a procedência do pedido, tendo em conta que os fundamentos do juízo *a quo* em nada foram desmerecidos pela apelação da ré.

Porém algumas poucas palavras vão acrescidas à sentença.
Não há dúvida de que a ré agiu com total falta de bom senso.
A autora entrou na praça de pedágio por equívoco.

Ao sair de casa, de madrugada, pretendia buscar seu filho que se encontrava em local cujo acesso independia do pagamento da tarifa de pedágio.

Ressalta-se que para a tarefa que ia ser desenvolvida não havia necessidade de dinheiro.

Ocorre que por circunstância que pode ocorrer com qualquer motorista, a autora errou o acesso e acabou ingressando na praça de pedágio.

Isso foi devidamente justificado à gerente da ré, que não se sensibilizou. Ou seja, o carro só passaria se houvesse o pagamento da tarifa.

Era madrugada, a demandante estava de pijama e pantufas.

Se havia a possibilidade da emissão de nota promissória, como dito pela testemunha cujo depoimento consta à fl. 165, isso deveria ter sido feito, porque a situação era excepcional e de forma alguma importaria em desequilíbrio econômico e financeiro do contrato, como dito nas razões recursais.

O fato de a ré seguir uma cartilha com caráter puramente arrecadatário, sem ter pessoas preparadas para lidar com situações excepcionais, deve ser censurado pelo judiciário.



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

Nesse sentido, perfeitamente adequada a solução dada pela sentença, que vai adotada como razões de decidir. Verbis:

Os elementos de prova colhidos nos autos demonstram, indubitavelmente, o constrangimento extremo a que foi submetida a autora, pelo fato de apresentar-se no pedágio da Convias, involuntariamente, sem dinheiro para pagamento da respectiva tarifa.

A autora, de madrugada, por volta de 03h ou 04h, deslocou-se de casa, na condução de seu carro, para pegar o filho de 13 ou 14 anos, e outras duas adolescentes, que estavam em uma festa de aniversário no Jóquei Clube, localizado à margem da na RS-122, antes do pedágio, entre Caxias do Sul e Farroupilha.

Ocorre que, atrapalhada pela neblina, a autora ultrapassou a entrada do Jóquei Clube e, sem possibilidade de retorno, chegou ao local do pedágio, onde ficou retida por aproximadamente 40 minutos, em completo desespero, já que a festa tinha acabado e precisava retornar para pegar os adolescentes, sem que lhe fosse oferecida uma alternativa para liberação, a não ser o pagamento, até que o pai da aniversariante, ao ser informado por telefone, foi até o local e pagou a respectiva tarifa, para que a autora pudesse, enfim, ser liberada.

A autora até conseguiu sensibilidade de um funcionário para manobrar o carro, posicionando-o no sentido Farroupilha – Caxias do Sul, mas não conseguiu sensibilizar a funcionária que atendia o guichê no sentido oposto, razão pela qual ficou retida no local, até que alguém veio em seu socorro, para efetuar o pagamento reclamado pela concessionária.

Veja-se o drama relatado pela autora em seu depoimento pessoal (fl.134). De nada adiantou dizer que tinha se perdido e que sua intenção não era de chegar no pedágio. De nada adiantou explicar que estava sem dinheiro. De nada adiantou oferecer sua carteira de identidade e até mesmo sua carteira de motorista como garantia para liberação, comprometendo-se a ir até em casa pegar dinheiro e voltar para pagar a tarifa e recuperar sua documentação. De nada adiantou seu desespero, ao demonstrar, em prantos, a sua preocupação com a segurança das crianças que estavam, em plena madrugada, lhe esperando no local da festa.

A funcionária do pedágio, assim como a gerente que foi chamada ao local, foram irredutíveis, a ponto de chamarem a polícia rodoviária federal para suposto atendimento da ocorrência,



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

como se a autora fosse uma marginal ou alguém que estivesse querendo dar um golpe na Convias.

Hênio Straglioto, o pai da aniversariante, que foi ao local para pagar a tarifa e liberar a autora, esclareceu :

A festa terminou em torno de 3 e meia, 4 e meia, por aí e eu e minha esposa, nós estávamos esperando, enfim, que tinha pessoas, tinha crianças, tinha jovens lá. Aí no momento deu uma ligação, a minha esposa atendeu e solicitou para eu ir lá na Convias que a Leura tinha se perdido e ultrapassou e tava com o carro detido lá na Convias. Aí eu peguei o meu carro em seguida, fui lá. No momento ela estava lá no sentido Farroupilha-Caxias, tinha um cone na frente do carro e outro atrás. Ela estava bastante revoltada, mas eu resolvi tudo e paguei as duas, a minha passagem prá lá, paguei a passagem dela lá e vim embora depois.” (fl.138)

*Até mesmo a testemunha demonstrou sua indignação, referindo que comentou no local que não seria justo a autora ficar lá, retida, esclarecendo que “**ela tava até de pijama, de pantufa...**” (fl.138)*

A testemunha Natalina Pedroso de Moraes, arrolada pela Convias, ao ser questionada pelo juízo sobre o procedimento adotado quando algum usuário chega no pedágio sem dinheiro para pagar a tarifa, disse:

*“A gente conversa com a pessoa pra ver o que realmente aconteceu e pede pra pessoa aguardar um momento e depois, **em último caso**, se constata, **se a gente vê que a pessoa realmente está sem dinheiro, é emitida uma nota promissória, mas só em último caso.** (fl.141) – (O grifo não é do original)*

*Ora, será que vendo a autora, de madrugada, em vestes de dormir, chorando desesperada porque tinha se perdido e precisava ir buscar o filho que estava no Jôquei Clube, passados mais de 40 minutos naquela situação de desespero, não dava para a funcionária perceber que a autora **realmente estava sem dinheiro?** A situação, então, ainda não configurava hipótese de*



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

“último caso” para fins de emissão de uma nota promissória, para fins de liberação da usuária?

Já que não se pode cogitar de liberação ou isenção da tarifa, porque a Convias, através de seus prepostos, não ofereceu essa alternativa, de assinatura de uma nota promissória, para liberação da autora?

*Pelo contrário, insensíveis ao sofrimento de uma mãe que, sem dinheiro, de madrugada, de pijama e pantufas, implorava pela sua liberação, mediante entrega de seus documentos pessoais, para pode ir buscar seu filho, os prepostos do Convias foram irredutíveis: daqui não sai, a menos que alguém pague a conta. É o que se depreende do depoimento da gerente Fernanda de Fátima Ribeiro da Silva, a qual até admitiu que existe a alternativa de se exigir uma promissória do usuário, mas, para tanto, **“tem que ter autorização também do DAER...”** (fl.165), Ela, enquanto gerente da Convias, chamada ao local especialmente para resolver a situação, não tinha poderes para tanto... Um absurdo!*

Trata-se, francamente, de tratamento humilhante e revoltante ao usuário, numa visão mesquinha de quem não admite ceder ao objeto central de arrecadação, pouco importando as circunstâncias concretas do caso.

O constrangimento a que foi submetida a autora constitui ato ilícito que, por si só, gera o dever de indenizar, fazendo-se presumir o dano moral, consistente na vergonha, humilhação e revolta da autora, que teve de se socorrer de terceiros para se ver livre daquela situação constrangedora, quando tudo poderia ser facilmente resolvido, mediante uso do bom senso.

O agir ilícito da demandada, determinado pela sua incompreensão e desrespeito ao usuário, determinante de omissão e ação voluntária, violando direito subjetivo da personalidade da autora e causando-lhe dano, está positivado no ordenamento jurídico no art. 186, do CCB, que assim dispõe:

“Art. 186. *Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

A consequência jurídica do ato ilícito praticado pela demandada é a obrigação de indenizar, nos termos do art. 927, do CCB, in verbis:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Em consequência, segue-se o dever da demandada de indenizar a autora pelos danos morais experimentados, eis que evidente o constrangimento suportado pela mesma, ao ser indevidamente retida no guichê de pedágio, sem oferta de qualquer outra alternativa para liberação, senão o pagamento da tarifa por terceiros.

É notório que a indenização por danos morais tem finalidade repressiva e compensatória, visando demonstrar ao ofensor que é necessário dispensar o devido respeito aos consumidores, servindo como fator inibitório e, ao mesmo tempo, proporcionar ao ofendido uma compensação econômico-financeira pela dor moral indevidamente imposta. É certo que, por si só, poderá não ser uma compensação real ao sofrimento e dores da vítima, mas poderá oferecer-lhe oportunidade de aliviar suas perdas.

O valor arbitrado a título de dano moral deve condizer com a gravidade da lesão causada ao consumidor, cujo caráter, inclusive punitivo, destina-se a evitar que se repita esse procedimento.

Desta forma, tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, em especial à condição econômico-financeira das partes, e a extensão da lesão, que implicou sofrimento e desespero pessoal à autora, além de constrangimento e vergonha perante terceiros, o quantum indenizatório deverá atender ao princípio da razoabilidade, sem conotação de enriquecimento ilícito.

Assim sopesados os elementos de prova, na quantificação da indenização devida pela Concessionária à autora, arbitro o valor de R\$10.000,00, que reputo justo para reparação dos danos morais reclamados.

*Isso posto, **JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS** para condenar a demandada a pagar a autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$10.000,00, corrigido pelo IGP-M a partir da data desta sentença, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação.*

Pelo princípio da sucumbência, imponho ainda à demandada o pagamento das custas processuais, mais honorários à



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

procuradora da autora, que fixo em 15% da condenação, observados critérios do art. 20, § 3º, do CPC.

Caracterizado o agir indevido, o dano, na espécie, se presume, diante da situação vivenciada pela total falta de bom senso da ré.

Do montante compensatório fixado em primeiro grau, objeto de inconformidade de ambas as partes.

Segundo magistério de HUMBERTO THEODORO JÚNIOR [Dano Moral], Editora Juarez de Oliveira, 2ª edição, 1999], *“Impõe-se a rigorosa observância dos padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, inclusive dentro da experiência registrada no direito comparado para evitar-se que as ações de reparação de dano moral se transformem em expedientes de extorsão ou de espertezas maliciosas e injustificáveis. As duas posições, sociais e econômicas, da vítima e do ofensor, obrigatoriamente, estarão sob análise, de maneira que o juiz não se limitará a fundar a condenação isoladamente na fortuna eventual de um ou na possível pobreza do outro.”* (p. 43).

Inexistindo outra forma de determinar o *quantum* compensatório que não o arbitramento, os critérios do julgador devem se balizar pela prudência e equidade na atribuição do valor, moderação, condições da parte ré em suportar o encargo e a não-aceitação do dano como fonte de fonte de riqueza, cumprindo atentar-se, ainda, ao princípio da proporcionalidade.

Pertinente ao montante indenizatório, venho reiteradamente manifestando posição de que a compensação deve obedecer aos critérios da prudência, da moderação, das condições da parte ré em suportar o encargo e não-aceitação do dano como fonte de ganho injustificado.

As variações nos valores das indenizações existem conforme as conjunturas fáticas que envolvam o evento.



JASP
Nº 70039116793
2010/CÍVEL

Destarte, atento às circunstâncias de fato e de direito arroladas no processo, observando os critérios antes mencionados e o princípio da proporcionalidade, **entendo que a quantia de R\$ 10.000,00 em favor da autora encontra-se adequada ao caso em questão**, sem traduzir ganho injustificado, tampouco penalidade excessiva, mas bastante para delinear o necessário caráter pedagógico da condenação, a fim de que a ré oriente seus prepostos para lidar com situações excepcionais sem que os usuárias fiquem constrangidos a situações constrangedoras.

Isso posto, com base nas considerações a transcrições acima, desprovejo os recursos.

É como voto.

DES. PAULO ROBERTO LESSA FRANZ (REVISOR) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TÚLIO DE OLIVEIRA MARTINS - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA - Presidente - Apelação Cível nº 70039116793, Comarca de Caxias do Sul: "DESPROVERAM OS RECURSOS. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: ZENAIDE POZENATO MENEGAT