



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0001274947

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001943-61.2023.8.26.0153, da Comarca de Cravinhos, em que é apelante SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado JORGE ALVES E SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO NÃO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de dezembro de 2024.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 32.815
APELAÇÃO N° : 1001943-61.2023.8.26.0153
COMARCA : CRAVINHOS - 1ª VARA
APELANTE : SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.
APELADO : JORGE ALVES E SILVA
JUÍZA : LUANA IVETTE ODDONE CHAHIM ZULIANI

***AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.** Prestação de serviços de Pedágio Automático "Sem Parar". Consumidor demandante que solicitou a alteração da modalidade de pagamento de um (1) de seus veículos, sendo surpreendido posteriormente com a aplicação de multas de trânsito por evasão de pedágio e pontuação negativa no prontuário de sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH). SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da Empresa ré, que insiste na improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução do "quantum" indenizatório. EXAME: Relação contratual sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Preposta da Empresa ré que confirmou, em ligação telefônica realizada entre as partes, que a alteração da modalidade de pagamento ocorreria tão somente em relação a um (1) dos veículos do autor e que estava tudo correto em relação ao segundo veículo. Aplicação do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação dos serviços bem caracterizada. Ressarcimento da quantia desembolsada pelo autor no pagamento das multas de trânsito causadas por culpa da demandada que era mesmo de rigor. Prejuízo moral indenizável bem evidenciado pelas circunstâncias específicas do caso concreto. Autor que enfrentou verdadeira "via crucis" na busca de solução amigável, sem sucesso, porém. Configuração do desvio produtivo. Indenização moral arbitrada em R\$ 3.000,00, que deve ser mantida nesse patamar ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca, "ex vi" da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Verba honorária devida ao Patrono do autor que comporta majoração para doze por cento (12%) do valor da condenação, "ex vi" do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pelo apelado contra a apelante, sob a alegação de que “... realizou a contratação de um pacote na modalidade pós-pago junto a empresa requerida, sendo o pagamento do serviço efetuado após sua utilização, através da fatura enviada mensalmente ao endereço do cliente. Salientou que cadastrou dois veículos de placas HNL6A60 e ENO-3146. Asseverou que no dia 25 de novembro de 2022, solicitou a alteração do pacote em relação ao veículo HNL6A60 para a modalidade pré-pago. Esclareceu que ao final do atendimento, a atendente informou que havia promovido a substituição do plano, estando disponível em até 24h. Todavia, pontuou que no dia 12 de janeiro de 2023, recebeu duas notificações de multas do DER. Consignou que entrou em contato com a ouvidoria da empresa requerida por diversas vezes para obter maiores explicações, tendo em vista que a cobrança automática não foi efetivada, gerando multas por evasão de pedágio e consequente prejuízo financeiro. Mencionou que, em resposta, a empresa requerida informou que houve um equívoco, ocorrendo a alteração do pacote em relação aos dois veículos. Aduziu que não obteve mais o suporte da empresa requerida para resolver a situação administrativamente junto ao DER, motivo que ensejou a perda do prazo prescricional para a interposição de recurso administrativo junto ao órgão. Pontuou que realizou o pagamento das multas aplicadas em decorrência da falha na prestação do serviço no valor de R\$ 312,36. Relatou que obteve a imposição de 10 pontos em sua Carteira Nacional de Habilitação. Colacionou que conforme consta na Notificação de Autuação, o prazo prescricional para a apresentação de defesa prévia em relação as multas aplicadas se encerrou no dia 20 de fevereiro de

2023. Consignou que no e-mail recebido em 24 de janeiro de 2023, a empresa informou que trataria da situação em até 05 dias úteis, o que não ocorreu. Esclareceu que a empresa requerida assumiu a falha interna somente em 23 de fevereiro de 2023, sendo que estava ciente da situação desde o dia da ocorrência dos fatos (Protocolo nº 230102107476). Em razão do alegado, ingressou com a presente demanda requerendo a condenação da parte requerida no importe de R\$ 312,36 a título de danos materiais, bem como a condenação no montante de R\$ 10.000,00 a título de danos morais”, conforme relatado nas fls. 143/144.

A MM^a. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos e assim o faço com resolução do mérito para CONDENAR a parte requerida ao ressarcimento dos valores pagos a título de danos materiais (fls. 27/28), desde a citação, bem como para CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais. Conforme recente julgamento do STJ nas ADIs 4.357 e 4.42; REsp 1.270.439 (1^a Seção, acórdão submetido ao regime dos recursos repetitivos); e RE 870.947 (julgamento submetido ao regime da repercussão geral), a correção monetária deve se sujeitar ao INPC. Quanto aos juros de mora, incidem segundo a remuneração oficial da caderneta de poupança (art. 1º-F da Lei 9.494/97, com redação dada pela Lei n. 11.960/2009). Em virtude da sucumbência, a parte requerida deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da

condenação” (“*sic*”, fls. 150/151).

Inconformada, apela a Empresa ré insistindo na improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução do “*quantum*” indenizatório (fls. 154/175).

Anotado o Recurso (fl. 178), o apelado apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 181/184).

É o **relatório**, adotado o de fls. 143/145.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Malgrado o teor das razões recursais, a r. sentença apelada deve ser mantida.

Ressalta-se de início que a relação havida entre as partes tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a responsabilidade solidária dos Fornecedores participantes da cadeia de consumo em causa pelos danos causados ao consumidor, além da inversão do ônus da prova, para a facilitação da defesa, e o acesso à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços colocados à disposição no Mercado (v. artigos 3º, 6º, incisos III e VIII, 7º, parágrafo

único, 12, 14, 18, “*caput*”, 19, “*caput*”, e 34 da Lei nº 8.078/90).

O autor alega na petição inicial que contratou pacote na modalidade pós-paga com a Empresa ré para prestação de serviços de Pedágio Automático “*Sem Parar*”; cadastrou dois (2) veículos de sua propriedade, placas HNL6A60 e ENO-3146; no dia 25 de novembro de 2022 entrou em contato com a Ouvidoria da ré solicitando a alteração do pacote somente em relação ao veículo de placas HNL6A60 para a modalidade pré-paga (protocolo nº 22112597209); no dia 12 de janeiro de 2023 recebeu duas (2) notificações de multas de trânsito por evasão de pedágio; entrou em contato com a requerida, que informou que houve um equívoco, com a alteração do pacote em relação aos dois (2) veículos cadastrados; não conseguiu mais entrar em contato com a ré, tendo o prazo para interposição de recurso administrativo contra as multas encerrado; realizou o pagamento das multas no montante de R\$ 312,36; foi lançada pontuação negativa no prontuário de sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH) (v. fls. 1/12, 16/19 e 27/28).

A Empresa ré, por sua vez, contesta o alegado, argumentando que consta em seu sistema que o autor solicitou a alteração da modalidade de pagamento para o pré-pago com recarga manual no dia 25 de novembro de 2022; a alteração do pagamento é realizada no cadastro e não para um veículo específico; durante o período de 22 de dezembro de 2022 a 08 de janeiro de 2023 os serviços para o veículo de placas ENO-3146 estavam bloqueados, em razão do débito no valor de R\$ 2,08; efetuou o bloqueio ante a ausência de

recarga pelo cliente; o pagamento da fatura somente foi efetuado no dia 08 de janeiro de 2023 (v. fls. 67/89).

Ocorre que, a gravação da ligação telefônica realizada entre as partes, disponibilizada pelo próprio autor (v. fl. 139), é nítida no sentido de que **ele solicitou a alteração da modalidade de pagamento tão somente para o veículo de placas HNL6A60, tendo a preposta da Empresa ré confirmado que estava tudo certo em relação ao veículo de placas ENO-3146**, que foi o multado por evasão de pedágio (v. fls. 16/19).

Além disso, o “*e-mail*” encaminhado, no dia 23 de fevereiro de 2023, pela Empresa ré, e não impugnado por ela, informa que “*recebemos a informação que ocorreu um **desencontro pontual de ordem operacional, pois além da troca da modalidade de pagamento houve também a alteração do plano***” (“*sic*”, fl. 5).

Conforme previsto no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/90: “*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*”.

Assim, resta patente a falha na prestação dos serviços por parte da ré, que erroneamente alterou o plano contratado pelo consumidor demandante, dando causa à aplicação das multas de trânsito por evasão de pedágio e à pontuação negativa no prontuário de sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

Bem por isso, era mesmo de rigor a condenação da demandada ao ressarcimento da quantia desembolsada pelo autor no pagamento das multas de trânsito por ela causadas (v. fls. 27/28).

Quanto ao alegado prejuízo moral, é possível mesmo inferir da prova dos autos, que o autor enfrentou verdadeira “*via crucis*” na busca de solução amigável, com o pagamento das multas de trânsito causadas por culpa da demandada, através de diversas solicitações no atendimento da ré, sem êxito (v. fls. 20/26 e 29/30). Tem-se, no caso como bem evidenciado o abalo psicológico, a angústia e a repercussão do infortúnio sobre a integridade psíquica do consumidor que teve frustrada a justa expectativa advinda da alteração da modalidade de pagamento efetuada apenas para um (1) de seus veículos, nas condições previamente acordadas, circunstância hábil a impor à Fornecedora demandada a reparação do prejuízo moral no tocante.

A situação vivenciada pelo autor causou evidente desvio produtivo, tendo ultrapassado o mero dissabor da vida cotidiana, ensejando o prejuízo moral indenizável no caso, que comporta a justa reparação, assegurada pela Constituição da República no artigo 5º, incisos V (“*é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem*”) e X (“*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”).

Conforme previsto no artigo 186 do Código Civil, *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. E, nos termos do artigo 927, *“caput”*, do mesmo Código, *“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”*.

No que tange ao *“quantum”* indenizatório, a indenização moral, arbitrada na sentença na quantia de R\$ 3.000,00 deve ser mantida nesse patamar. E isso porque tal quantia revela-se moderada para a reparação moral em questão ante os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça.

Demais, cumpre consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*).

A questão foi, aliás, bem examinada pela MM^a. Juíza *“a quo”* ao observar na sentença, *“in verbis”*, que *“... Compulsando detidamente os autos, vislumbro que no dia 25 de novembro de 2022, a parte autora solicitou a alteração do pacote em*

relação ao seu veículo de placa HNL6A60 para a modalidade pré-pago, conforme deduz-se do áudio juntado às fls. 139. Todavia, no dia 12 de janeiro de 2023, recebeu duas notificações de multas do DER por evasão de pedágio (fls. 16/19). Vejamos: Jorge Alves E Silva (07:01): Me tira uma dúvida: semana passada ou semana retrasada, não me recordo muito bem, eu vi uma propaganda, vamos se dizer assim, do Sem Parar sem mensalidade. Atendente (07:12): Então, olha, esse é o pré-pago sem mensalidade. Jorge Alves E Silva (07:16): Como funciona? Atendente (07:18): Olha, a gente registra seu plano no cartão de crédito. E o senhor fica pagando suas recargas. “Ah, hoje vou passar em quatro cidades”, daí o senhor faz recargas. Cada pedágio tem um valor, e o senhor vai lá e recarrega. Jorge Alves E Silva (07:40): É tipo de um pré-pago? Atendente (07:42): Sim, é tipo seu chip. O senhor não tem um plano, daí o senhor vai lá e recarrega o quanto senhor vai utilizar no momento, correto? Jorge Alves E Silva (07:49): Entendi. Não gera mensalidade? Atendente (07:53): Sim, não gera mensalidade. Jorge Alves E Silva (07:56): Tá, me tira uma dúvida agora, esse plano que eu tenho no 6A6O é da cidade 2.0 smart. O que esse plano me propicia? Atendente (08:09): Olha, vou dar uma olhadinha aqui e explico, tá? Jorge Alves E Silva (08:12): Tá ótimo. Atendente (08:15): Olha, o senhor tá utilizando esse carro (6A6O) no pedágio? Jorge Alves E Silva (08:23): Não. Atendente (08:24): Não. Olha, esse plano não pode ser utilizado no pedágio porque ele é da cidade. Ele te dá todos os benefícios da Sem Parar, como abastecimento, drive thru, tem lava rápido. Jorge Alves E Silva (08:44): Uhum, mas ele não tem pedágio? Atendente (08:47): Não, ele não tem pedágio, por isso eu tinha te perguntado se esse carro o senhor utiliza no pedágio. Jorge Alves E

Silva (08:52): Ah, tá. Então não tem como mudar ou cancelar (inaudível). Eu queria pegar e cancelar esse plano e contratar esse que você falou que é o pré-pago. Pode ser? Atendente (09:12): Olha, a gente pode substituir, não precisa cancelar. Jorge Alves E Silva (09:16): Então, por favor, faça isso pra mim. Atendente (09:18): O senhor tem algum cartão de crédito para estar cadastrando? Jorge Alves E Silva (09:25): Tem que ser pelo cartão de crédito? Atendente (09:26): Sim, porque o valor é arrecadado do seu cartão. Jorge Alves E Silva (09:32): Ah, tá, mas mesmo tendo limite no cartão teria que fazer essa recarga ou não? Atendente (09:36): Então, é porque, no manual, é o senhor próprio responsável por fazer a recarga para o cliente ter controle, entendeu? Jorge Alves E Silva (09:43): Tá. Mas como que faço essa recarga? Atendente (09:47): Sabe o aplicativo? Quando o senhor fazer a troca de plano, ele será atualizado, aparecendo os valores das recargas de R\$ 30,00 até R\$ 250,00, o senhor vai estar conseguindo recarregar. E o aplicativo vai ajudar o senhor quando precisar recarregar. Quando atinge 70% do uso, ele pede para o senhor fazer outra recarga. (Fls. 139). Grifei. (...) Atendente (14:53): Posso auxiliar em mais alguma coisa? Jorge Alves E Silva (14:54): Não, só minha dúvida com relação ao 3146. Esse está tudo certinho? Tudo tranquilo? No final do ano, vou viajar com ele. Esse tá de boa? Atendente (15:10): Tá tudo certo, tá? Jorge Alves E Silva (15:11): Tá ótimo, então. (...) Ora, registra-se claramente que a parte autora apenas solicitou a troca de plano quanto ao veículo HNL6A60, mas não em relação ao veículo ENO-3146. Ademais, inclusive, a parte requerida assume que ocorreu um “desencontro pontual de ordem operacional” (fls. 141). Logo, tem-se que a aplicação das multas se deu em razão de vício na prestação de

serviço da requerida, uma vez que a infração seria por ter, o autor, se evadido da cobrança pelo uso de rodovias e vias urbanas para não efetuar o pagamento (CTB, art. 209-A), o que não ocorreu, sendo que os fatos se deram pela mudança indevida do plano em outro veículo que não o solicitado. Nesse ponto, sendo a relação entre as partes de óbvia natureza consumerista, caberia à demandada comprovar fato que infirmasse o direito do requerente, entretanto, de tal ônus não se desincumbiu. Desse modo, restou evidente a falha no serviço da requerida, o dano causado ao autor que recebeu duas multas e o nexo, sendo de rigor a condenação ao ressarcimento do valor pago a título de multa (fls. 27/28). Quanto aos danos morais, entendo que também estão configurados. É que os fatos narrados denotam patente falha na prestação de serviços, falha inescusável perante o grau de diligência que se espera de uma empresa do porte da ré. Verifica-se que, em razão da prestação de serviço deficitário por parte da demandada, ao autor foram imputadas duas multas, bem como a anotação de 10 (dez) pontos na Carteira Nacional de Habilitação (fls. 16/19), fato que excede o mero aborrecimento. Nesse passo, incumbe aos fornecedores de produtos e serviços suportar os riscos inerentes à atividade lucrativa desenvolvida. Logo, cabe a eles desenvolver controle apto a evitar ilegalidades. Ademais, considerando que a responsabilidade da parte ré é objetiva (artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor), era de sua competência a comprovação de que agiu com o zelo esperado no desempenho de suas atividades, o que não se verifica, haja vista que a parte autora tentou inúmeras vezes solucionar a situação administrativamente, todavia, não logrou êxito (fls. 20/26)” (“sic”, fls. 146/149).

Resta a rejeição do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1000624-95.2023.8.26.0464

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *Pompéia*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *30/11/2024*

Data de publicação: *30/11/2024*

Ementa: *APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "SEM PARAR". FALHA PELO CADASTRAMENTO INCORRETO DE PLACA. Notificação de autuação da autora apelada por "evasão do pedágio". Sentença julgou procedentes os pedidos e determinou a devolução dos valores pagos pelas multas e licenciamento e condenou a empresa responsável pelo sistema "sem parar" a pagar indenização ao usuário pelos danos morais suportados. Falha no cadastramento de placa de automóvel que configurou a responsabilização da empresa "Sem Parar". Danos morais caracterizados. Sentença mantida. Recurso desprovido.*

1175235-52.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Gomes Varjão*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *34ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *30/06/2024*

Data de publicação: *30/06/2024*

Ementa: *Prestação de serviços. Ação de reparação de danos. Autuação por infração de evasão de pedágio, em razão da falha na identificação do veículo no sistema da ré. Desvio produtivo do consumidor, na medida em que tentou resolver o caso extrajudicialmente, para, ao final, não obter solução definitiva. Dano moral configurado. Indenização devida, que deve ser arbitrada na quantia de R\$ 5.000,00, por ser compatível com as circunstâncias do caso em exame, não impondo gravame excessivo à agente ou gerando vantagem desproporcional ao ofendido. A restituição do valor da multa deve ocorrer de forma simples, por ter configurado engano justificável. Exegese do art. 42, parágrafo único, do CDC. Recurso parcialmente provido.*

1007663-29.2019.8.26.0127

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rodrigues Torres*

Comarca: *Carapicuíba*

Órgão julgador: *28ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: 19/02/2024

Data de publicação: 19/02/2024

*Ementa: APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. "SEM PARAR". FALHA PELO CADASTRAMENTO INCORRETO DE PLACA. 1- Sentença que julgou procedentes os pedidos e declarou a inexistência das **multas aplicadas por evasão de pedágio**, determinou a exclusão delas do sistema, a devolução dos valores pagos pelas multas e condenou a empresa responsável pelo sistema "sem parar" a pagar indenização ao usuário pelos danos morais suportados. 2- **Falha no cadastramento de placa de automóvel que configurou a responsabilização da empresa "Sem Parar".** 3- **Danos morais caracterizados.** 3- Majoração da verba sucumbencial honorária devida pela parte apelante sucumbente, nos termos do artigo 85, § 11º do CPC e do Tema 1059 do STJ. Sentença mantida. Recurso de apelação não provido*

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais, mas com a majoração da verba honorária para doze por cento (12%) do valor da condenação, “ex vi” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora