



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000321884**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011051-13.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIO MANOEL CUSTODIO CORREIA, é apelado CONECTAR SOLUÇÕES DE MOBILIDADE ELETRONICA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. 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 sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**ALFREDO ATTÍE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **FORO REGIONAL XV – BUTANTÃ**  
APELANTE: **JULIO MANOEL CUSTODIO CORREIA**  
APELADA: **CONECTAR SOLUÇÕES DE MOBILIDADE ELETRONICA S/A**

**VOTO N.º 27.109**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso do autor, insistindo na condenação da ré à indenização por dano moral. Clonagem do veículo do autor que possibilitou a cobrança de pedágios pela leitura da placa pelas concessionárias de rodovias. Ré que, ao ser informada, prontamente deu início ao procedimento de cancelamento da cobrança, antes mesmo da propositura da ação. Prova documental que demonstra que não houve demora além do tempo necessário para análise dos fatos e ulterior providência pela ré. Dano moral não configurado. Situações narradas na inicial que não comportam aplicação da teoria da perda de tempo útil, e não ultrapassaram o mero dissabor do cotidiano que não pode ser confundido com a lesão à honra ou à imagem da pessoa. Improcedência mantida. Majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, do CPC).  
**RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, fundada em contrato de prestação de serviços, cujo pedido foi julgado improcedente na sentença de fls. 289/293, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa.

Apela o autor (fls. 296/313), alegando fazer jus à indenização por danos morais de R\$ 15.000,00, suscitando a teoria do desvio produtivo ao argumento de que a ré recusou a contestação extrajudicial, obrigando-o a se mobilizar por cerca de um mês para solucionar o problema. Discorre longamente sobre a relação negocial com a ré, sobre a violação de dados, e deveres perante o Consumidor.

O recurso é tempestivo e foi preparado.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

Contrarrazões às fls. 320/328.

### **É O RELATÓRIO.**

Alega o autor, na inicial, ter contratado a ré para os serviços de pagamento de pedágios e estacionamento; foi instalado um "tag" em seu veículo Citroen de placa RMV8E48; ao consultar o extrato de gastos e viagens, verificou diversos pedágios e despesas que desconhecia, realizada em Estados em que não transitou.

Aduz que a ré negou a possibilidade de clonagem da "tag"; o veículo clonado continuou a circular e as cobranças vinham diretamente para o autor; a ré reconheceu e se obrigou a solucionar o problema e a estornar os valores. Menciona ter desabilitado sua "tag" e enfrentou filas em pedágios, mesmo existindo crédito em sua conta; solicitou nova "tag", que está funcionando normalmente, mesmo existindo registro da mesma "tag" em outro veículo com as mesmas características de seu carro.

Aponta descumprimento do contrato pela ré, cujos serviços se mostraram inseguros, com violação de dados pessoais. Pleiteia a exibição de documentos, o reconhecimento da abusividade, deficiência e negligência da ré e indenização por danos morais.

Em sua defesa, a ré alega que presta serviços de pagamento automático de pedágios e estacionamento; o serviço é prestado por meio de um adesivo/tag que é colado no para-brisa do veículo, as cancelas automáticas fazem a leitura do dispositivo por meio de transmissão de rádio-frequência, liberando a passagem nas catracas. A leitura da tag é feita no momento

da passagem pela praça do pedágio, podendo a concessionária optar por sistema de leitura da placa, hipótese em que a passagem é lançada no sistema, que verifica se a placa está relacionada a algum serviço de passagem automática, sendo que, em caso positivo, a cancela é aberta.

Ressalta que, assim que foi notificada pelo autor, entrou em contato com as concessionárias, e, constatada a ocorrência de erro de leitura, foi realizado o estorno dos valores contestados. Insiste que não houve falha nos serviços da ré, mas sim falha de leitura no equipamento das concessionárias.

Explica que não haveria necessidade dos supostos criminosos clonarem a tag do autor, pois com a clonassem da placa já teriam acesso a passagens por cancelas de pedágio; e a tecnologia do adesivo não possibilita sua clonagem.

A d. Juíza a quo julgou improcedente o pedido, nos termos relatados.

Atentando-se ao princípio da congruência, o acórdão se limitará a analisar se o autor faz jus à indenização por danos morais decorrente da alegada má prestação dos serviços e com base na teoria do desvio produtivo.

Inicialmente, destaca-se que a relação material existente entre o autor e a ré é de natureza consumerista, uma vez que o autor e a ré se enquadram, respectivamente, nas figuras jurídicas de consumidor e de fornecedora de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que não leva automaticamente ao acolhimento da tese do autor.

É incontroverso que houve clonagem do veículo do autor, conforme fotografia enviada pela concessionária Rodosol (fl. 94).

Os percalços narrados pelo recorrente foram originados da clonagem do veículo, com providências necessárias junto ao Detran, todas elas descritas na petição inicial e nas razões recursais.

Em relação à ré, não se verifica má prestação de serviços.

A clonagem do veículo, ao passar pelos pedágios, possibilitou a leitura da placa e, como estava vinculada aos serviços da ré, a cobrança foi dirigida ao autor. Sendo desnecessária a clonagem do adesivo, não se está diante de divulgação de dados pela ré.

A partir da solicitação do autor para cancelamento das cobranças junto aos canais de atendimento da ré, não houve demora além do tempo necessário para análise dos fatos e ulterior providência.

A utilização indevida do TAG em nome do autor ocorreu em julho/2023 (fls. 68). O autor requereu o cancelamento administrativo dos valores faturados em julho/2023 (fls. 75/81), e providenciou a lavratura do boletim de ocorrência em 31/07/2023 (fls. 89/90).

A partir de então, a ré solicitou documentos do veículo e do autor, procedendo aos estornos dos valores dos serviços a partir de agosto/2023 (fls. 75 e 146), tanto que o autor não pleiteia ressarcimento material.

Ainda que o cancelamento das cobranças não tenha sido realizado imediatamente à solicitação, por ter a ré exigido documentos demonstrativos dos fatos, a providência foi cumprida pela ré antes mesmo da propositura da ação em novembro/2023.

As situações narradas na inicial não comportam aplicação da teoria da perda de tempo útil, e não ultrapassaram o mero dissabor do cotidiano que não pode ser confundido com a lesão à honra ou à imagem da pessoa.

O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem estar e a sua integralidade psíquica.

Na lição de Sílvio de Salvo Venosa, dano moral "é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima...", mas "não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*" (Direito Civil-Responsabilidade Civil. 4ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004, vol. IV, p. 39). Assim, não se pode alçar a dano moral os transtornos, frustrações, dissabores e decepções enfrentados ao longo da existência humana.

Pode-se concluir, portanto, que a gravidade, além da ilicitude, é o pressuposto essencial para que o dano moral seja passível de reparação.

Assim, desconfortos e contrariedades inerentes à convivência em sociedade não caracterizam dano moral.

Este, aliás, é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

O inadimplemento motivado pela discussão razoável acerca do descumprimento de obrigação contratual, em regra, não causa, por si só, dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Precedente. (REsp nº 1244781/RS - 4ª Turma - Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI - J. 24/05/2011).

A despeito dos alegados percalços pelo autor para tentativa de solução, não se verifica má prestação de serviços ou abusividade de prazo para o cancelamento das cobranças.

Deve, pois, ser mantida a r. sentença que julgou improcedente o pedido.

Face ao disposto no artigo 85, § 11º do CPC, os honorários advocatícios são majorados para 12% sobre o valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

**ALFREDO ATTÍE**

Relator