



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387650

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031810-91.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CONECTCAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SOLUÇÕES DE MOBILIDADE ELETRÔNICA S.A., é apelada LARISSA CRISTINA DA SILVA GALVIOLLI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1031810-91.2023.8.26.0576.

Apelante: Conectar Instituição de Pagamento e Soluções de Mobilidade Eletrônica S/A.

Apelada: Larissa Cristina da Silva Galviolli.

Ação: Anulatória de Multa de Trânsito c/c Danos Morais.

Origem: 8ª Vara Cível de São José do Rio Preto.

Juiz de 1ª instância: Dr. Túlio Marcos Faustino Dias Brandão.

Voto nº 14.731.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Passagem automática em pedágios. Defeito da TAG, que não funcionou em três ocasiões e acarretou infração de trânsito grave (evasão de pedágio). Alegação de bloqueio efetuado pela usuária que não se mostrou plausível, diante da demonstração de uso da TAG em período supostamente bloqueado. Ré que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Dano material que deve ser ressarcido. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que a frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio, indexadores inclusive. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 153/157, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a pagar: a) a somatória das multas apontadas, no valor de R\$ 607,98; b) R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Busca ela a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a autora bloqueou/desabilitou/desativou a TAG do seu veículo, via aplicativo; b) inexistente responsabilidade de sua parte, já que há culpa exclusiva da usuária; c) não houve falha na prestação do serviço, e a multa foi corretamente aplicada; d) não pode impedir o trânsito da usuária, o que sequer a concessionária é apta a fazer; e) é dela a obrigação de manter o cadastro ativo e atualizado; g) é excessivo o valor arbitrado a título de dano moral (fls. 160/171).

Tempestiva e preparada (fls. 172/173), vieram aos autos contrarrazões (fls. 177/183).

É a síntese do necessário.

Prima facie, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite¹ seja ela mantida.²

Com efeito, são fatos sobre os quais não pairam controvérsias: a) a autora mantinha TAG da Conectar para passagem automática em pedágios, para o veículo da sua propriedade, Ford Fiesta HA, placas FNI7B62; b) havia saldo suficiente no dia 26.05.2023 para passagem em três cancelas que não abriram (fls. 02/03 e 05); c) ela foi multada por evasão de pedágio nessas três ocasiões.

Em defesa, a ré informou que a própria usuária, após efetuar a recarga em valor suficiente para pagamento das tarifas (fls. 57), bloqueou temporariamente sua TAG, via aplicativo, o que foi mantido até o dia **09.06.2023** (fls. 57).

A possibilidade de bloqueio temporário pelo consumidor é ferramenta importante, já que o proprietário do veículo pode emprestá-lo a terceiros.

¹ STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

² RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Todavia, em réplica (fls. 133/140), a autora negou ter bloqueado a TAG. Observou tê-la utilizado em **03.06.2023** e **04.06.2023**, apesar de a ré aduzir que o bloqueio perdurou até 09.06.2023 (fls. 136).

Ora, a evidência de fls. 136 afasta a força probatória do *print* de tela de fls. 57 quanto ao suposto bloqueio pela usuária.

Nesse passo, não se desvencilhou a ré do exercício frutuoso de sua exclusiva atividade probatória.³

Diante disso, exsurge incontestável a falha na prestação dos serviços da ré, quadro a determinar a reparação do dano material à autora imposto, bem como do prejuízo anímico experimentado.

Afinal, era lícito à usuária do serviço da ré acreditar que, embora demorasse, a cancela foi a ela liberada em razão da TAG, com valor suficiente para fazer frente à despesa. As multas de trânsito, portanto, devem ser ressarcidas.

Impossível elidir o dano moral resultante da penalização sofrida pela consumidora. Afinal, a multa não afeta apenas o patrimônio da parte; cuida-se de infração grave⁴, a acarretar pontuação em carteira (*in casu*, foram três).

Verificada, portanto, a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**abuso desmedido a partir do defeito na utilização da TAG**)⁵, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do polo consumidor, a quem o Estado deve defender⁶, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁷, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera*

³ CDC, art. 6º, VIII c/c CPC, art. 373, II.

⁴ CTB, art. 209-A.

⁵ CC, art. 187.

⁶ CF, art. 5º, XXXII.

⁷ CDC, art. 4º, II e VI.

violação.⁸

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹⁰

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹¹, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontrastável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que

⁸ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹⁰ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹¹ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.¹² O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹³ – da quebra da confiança e da **justa expectativa do polo consumidor com saldo suficiente, de passar livremente por pedágios**, sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar minimizar essa situação e vencer a injustificada demora na solução do problema.¹⁴

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹⁵, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹⁶

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁷, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁸, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁹

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁰, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

¹² STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹³ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁴ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁵ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 12.09.2017.

¹⁶ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁷ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁸ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁹ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

²⁰ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²¹

A hipótese passa longe – **mas muito longe mesmo** – da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, segundo a melhor doutrina.²²

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, *o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²³, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²⁴

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²⁵

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e a notória²⁶ excelente saúde financeira da ré, os razoáveis e proporcionais R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante,

²¹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²² Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²³ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁴ CF, art. 5º, XXXII.

²⁵ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

²⁶ CPC, art. 374, I.

merecem prestígio, indexadores inclusive (correção monetária²⁷ + juros de mora legais²⁸); contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item “iv” – fls. 12) apresenta caráter apenas estimatório.²⁹

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁰, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³¹

Já fixados os honorários devidos pela ré no teto legal, aqui não cabe a majoração prevista no art. 85, § 11, do CPC.³²

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³³, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁷ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁹ STJ, Súm. 326.

³⁰ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³¹ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³² STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

³³ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.