



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000409478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003657-83.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CONCESSIONÁRIA DAS LINHAS 8 E 9 DO SISTEMA DE TRENS METROPOLITANOS DE SAO PAULO S.A., é apelada MARISA MARTINS DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em 6ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SILVIA MEIRELLES (Presidente sem voto), SIDNEY ROMANO DOS REIS E MARIA OLÍVIA ALVES.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

TÂNIA AHUALLI

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003657-83.2024.8.26.0068

Apelante: Concessionária das Linhas 8 e 9 do Sistema de Trens Metropolitanos de Sao Paulo S.a.

Apelado: Marisa Martins de Oliveira

Comarca: Barueri

Juiz prolator: Dr. João Guilherme Ponzoni Marcondes

Voto nº 11036

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de ressarcimento por danos morais e materiais c/c obrigação de fazer – Acidente – Autora que caiu ao tentar embarcar no vagão de trem em razão do tamanho do vão entre este e a plataforma na Estação Antônio João da Linha 8 Diamante – Sentença de procedência condenando a concessionária ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, por entender o D. Juízo que a falta de câmeras que filmassem a plataforma por completo é sinal de negligência e constitui falha na prestação de serviços – Apelação da concessionária – Acolhimento em parte - Danos configurados - Falha de prestação de serviços não decorre do mau posicionamento das câmeras e sim pelo fato da dimensão do vão entre o trem e a plataforma não proporcionar uma utilização de maneira autônoma e segura para o maior número possível de passageiros, como objetiva a NBR 14021 da ABNT – Indenização – Acolhimento do pedido subsidiário – As viagens realizadas por transporte de aplicativo que não foram detalhadas devem ser excluídas do cálculo de danos materiais – Dano moral, por outro lado, que deve ser reduzido para R\$7.000,00, valor mais consentâneo com a extensão de danos sofrida – Sentença reformada em parte - **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO**

Trata-se de apelação interposta por **CONCESSIONÁRIA DAS LINHAS 8 E 9 DO SISTEMA DE TRENS METROPOLITANOS DE SÃO PAULO S/A** em face da r. sentença de fls. 271/277 que julgou procedente a ação ajuizada por **MARISA MARTINS DE OLIVEIRA**, com condenação da concessionária ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$713,94 e reparação moral de R\$10.000,00, sob o fundamento de que “*A relação entre a queda ocorrida na estação e os problemas de saúde subsequentes está clara, uma vez que a trombose e a embolia foram diagnosticadas dentro de um período temporal crível, após a data apontada como sendo a da ocorrência do acidente. A autora comprovou gastos com medicamentos, transporte alternativo e tratamentos médicos, que foram diretamente relacionados à intercorrência. (...) Diante*

disso, devem ser ressarcidos os valores comprovadamente despendidos.(...) No que tange aos danos morais, é evidente que o acidente e as complicações dele decorrentes geraram abalo emocional e sofrimento significativos à autora.”.

Apela a concessionária às fls. 280/286. Alega a ausência de provas da ocorrência do acidente tal como narrado pela apelada. Aduz que a apelada, enquanto advogada, deveria ter sido capaz de produzir provas que corroborassem sua narrativa. Afirma que o fato da apelada ter seguido viagem sem procurar atendimento da apelante e assistência médica imediata, demonstram que ela teria condições de produzir um vídeo no local, documentando o ocorrido para fins de prova. Destaca que a r. sentença não avaliou a largura do vão ou qualidade do atendimento disponibilizado nas estações, e sim a falta de câmeras que registrassem todos os ângulos da plataforma para caracterizar a falha na prestação de serviços, o que não se justifica. Defende que não há lacunas nas filmagens e que a falta de imagens específicas do vagão embarcado pela apelada se deu por uma questão circunstancial. Aponta, ainda, que as filmagens evidenciariam haver a presença de seguranças no local no dia dos fatos e que não houve qualquer movimentação estranha dos demais passageiros que indicasse a ocorrência de um acidente como este, certo de que tampouco o maquinista suspendeu a viagem, mesmo tendo acesso à câmeras retrovisoras que captariam o suposto acidente. Em relação ao tamanho do vão, afirma que este é permitido e precisa apenas estar acompanhado de sinalização visual e sonora, o que teria sido por ela observado. Assim, requer o provimento do recurso para reformar a r. sentença, com julgamento de improcedência da pretensão inicial. Subsidiariamente, pede a redução no valor indenizatório estipulado em primeiro grau.

Recurso tempestivo e bem preparado (fls. 287/288).

Contrarrazões às fls. 292/306.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 311).

É o relatório.

Deflui dos autos que a apelada sofreu uma queda no momento de embarcar no vagão do trem da apelante. De acordo com a petição inicial, a apelada, ao tentar embarcar, deu um passo insuficiente para alcançar o interior da composição, devido ao grande vão existente entre o trem e a plataforma. Com isso, caiu com as pernas para fora do vagão e foi puxada para dentro pelos demais passageiros que presenciaram a cena.

Verifica-se dos autos que o acidente ocorreu no dia 10/01/2023, por volta das 10h45, na Estação Antônio João da Linha 8 - Diamante. Apesar das lesões, a apelada foi capaz de sair caminhando e realizar a atividade a que se propunha: ir ao Banco do Brasil (fls. 34). Constatando a permanência e intensificação das dores, decidiu procurar atendimento médico ainda no mesmo dia, conforme laudo de fls. 23/33. Dias depois, em 15/01/2023, a apelada registrou um Boletim de Ocorrência a respeito do acidente sofrido.

Dessa forma, a controvérsia gira em torno da existência de falha na prestação de serviços por parte da apelante, ou seja, se a concessionária deve responder pelos prejuízos sofridos pela apelada em decorrência do ocorrido.

Frente a isso, a r. sentença entendeu que a falta de câmeras que captassem imagens de todos os ângulos da plataforma é por si só uma evidente falha na prestação de serviços, já que é obrigação da concessionária monitorar e fiscalizar o local por onde passam os inúmeros passageiros diariamente. Com isso, declarou que *"O que ocorre, no presente caso, é mera negligência, flagrada pela ausência de monitoramento e equipamento capaz de capturar com precisão, determinadas áreas"*.

Considerando que se trata de uma relação de consumo, entendeu o D. Juízo *a quo* que o ônus probatório cabia à apelante, que dele não se desincumbiu satisfatoriamente. Assim, baseado na verossimilhança presente nas alegações da apelada e na responsabilidade objetiva da concessionária em garantir a segurança de seus usuários, a r. sentença julgou o caso em tela procedente.

Em suas razões, aduz a apelante que não haveria provas suficientes de que o acidente tenha ocorrido da forma como narrado pela apelada, e que a verossimilhança apontada pela r. sentença não se verificaria. Nesse sentido, afirma que, caso o acidente tivesse ocorrido tal como narrado, o esperado seria que a apelada buscasse auxílio dos funcionários da estação onde o acidente se deu, ou na de destino, se dirigisse imediatamente ao médico e prontamente registrasse o Boletim de Ocorrência. Defende, ainda, que as imagens mostram a ausência de atividade "anormal" dos demais passageiros nos momentos que sucederam o acidente e relata que os funcionários da estação teriam sido informados do ocorrido.

Contudo, a alegação não merece prosperar.

Entendo como razoável e verossímil que a apelada não tenha buscado ajuda

na estação, uma vez que era capaz de andar por conta própria, e que apenas com o arrefecimento do choque inicial e a piora das dores, tenha buscado ajuda médica. Ademais, verifica-se dos autos que a autora compareceu ao médico ainda no mesmo dia, cerca de 6 horas após a queda, momento em que foram realizados exames e constatadas as lesões.

Em relação à reação dos demais passageiros, natural que nada se verifique nas imagens juntadas aos autos, visto que o acidente em si não foi filmado e, por consequência, tampouco foram registradas as pessoas que estavam próximas da apelada.

Por fim, como o acidente não impediu o trem de seguir viagem e a apelada não buscou ajuda, compreensível que a equipe de funcionários da estação não tenha sido informada e acionada, o que por si só, não é indicativo de inocorrência do acidente.

Aduz também a apelante que não haveria provas suficientes do ocorrido. Destaca que a apelada, na condição de advogada, deveria ter cuidado de produzir provas claras, justificando que:

"se a autora teve condições de desenvolver todo esse roteiro, certamente poderia ter tirado uma foto, ou gravado um vídeo de suas escoriações ainda no vagão, ou na estação de destino, ou mesmo registrar o ocorrido perante o corpo de segurança da concessionária, mas o fato é que nada disso foi feito. Não é demais repetir: a autora é advogada, portanto, conhecedora do mais elementar ônus que a Lei Processual imputa a qualquer autor, ou seja, provar o fato constitutivo de seu direito".

Ocorre que a apelada embarcou na Estação Antônio João e desembarcou logo em seguida, duas paradas depois, na Estação Carapicuíba. Ora, com o choque da queda e a dor no momento, compreensível que a apelada não tenha pensado em filmar ou fotografar a situação antes de desembarcar, ainda mais considerando a brevidade do percurso.

Assim, é verossímil que o acidente tenha acontecido conforme narrado na petição inicial.

Incontroverso, outrossim, que as lesões sofridas pela apelada nas pernas tenham desencadeado a trombose e embolia pulmonar que a acometeram, como se extrai

dos laudos médicos coligidos aos autos, estando estabelecido o nexo causal entre o acidente e as consequências sofridas pela passageira.

Estabelecidas essas premissas, passo à análise da existência de responsabilidade da apelante pelos danos alegados nos autos e, consequentemente, do dever de indenizar.

Conforme mencionado na r. sentença, o caso em tela versa sobre relação de consumo, o que autoriza a inversão do ônus da prova, cabendo à apelante demonstrar que o acidente se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, e que não houve falha na prestação de serviços, excluindo sua responsabilidade.

Nesse sentido, o D. Juízo *a quo* entendeu que a falha na prestação de serviços foi suficientemente comprovada não apenas pela verossimilhança das alegações da apelada, mas também pela completa ausência de filmagens e monitoramento adequado na estação, os quais permitiriam esclarecer o efetivamente ocorrido.

Defende a apelante que a conclusão esposada na r. sentença estaria dissociada da controvérsia instaurada nos autos, a qual gira em torno do tamanho do vão existente entre o trem e a plataforma e o atendimento disponível na estação, sendo a ausência de imagens de câmeras de segurança do local da queda, irrelevante.

De fato, a questão das câmeras capturarem, ou não, o momento exato do acidente não é o ponto central da discussão em tela. Contudo, a sua ausência, mesmo havendo dever da apelante monitorar por rotina a totalidade dos vagões de seus trens e a inteira extensão das plataformas, por questão de segurança dos usuários, acaba por retirar o crédito da sua versão dos fatos, no sentido de que o acidente não teria ocorrido.

Ao lado dessa questão, pertinente também que a análise da falha da prestação de serviços se dê pautada nas medidas tomadas pela apelante, para garantir a segurança de seus passageiros.

Verifica-se dos autos que o vão entre o trem e a plataforma na estação em questão mede mais de 30cm e possui um desnível considerável. De acordo com a apelante, tais medidas estariam de acordo com as normas da ABNT, ao passo que a apelada afirma o oposto.

Importante que se obedeça a normativa. De acordo com a ABNT NBR

14021 de 2005:

"5.6.4 Vão e desnível entre o trem e a plataforma

No local de embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, o vão máximo entre o trem e a plataforma deve ser 0,1 m e o desnível máximo entre a plataforma e o trem deve ser 0,08 m, conforme figura 11.

(...)

6.8.5 Vão entre o trem e a plataforma

Quando, em qualquer porta do trem, o vão entre o trem e a plataforma for maior que 0,1 m ou o desnível entre trem e plataforma for maior que 0,08 m, deve haver informação visual permanente e informação sonora alertando quanto ao vão ou desnível entre o trem e a plataforma" grifo nosso.

Assim, entende-se que não há especificação do tamanho do vão para os vagões que não são destinados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visto que a norma prevê apenas que haja avisos visuais e sonoros alertando os passageiros para a existência do vão.

Contudo, as normas em questão visam "*proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura e condição física ou sensorial, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, mobiliário, equipamentos e elementos do sistema de trem urbano ou metropolitano*", o que é inviabilizado por um vão de dimensões irrazoáveis.

No caso em tela, evidente que o tamanho do vão aumenta a possibilidade de acidentes, ficando afastada a culpa exclusiva da vítima e, portanto, excludente de responsabilidade da apelante.

Dessa forma, em decorrência do tamanho do vão, entendo que há responsabilidade objetiva da apelante que justifique a manutenção da condenação.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal.

RESPONSABILIDADE CIVIL – RECURSOS DE APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANOS MORAIS, MATERIAIS, E LUCROS CESSANTES - QUEDA EM VÃO EXISTENTE ENTRE O TREM E A PLATAFORMA DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – MANUTENÇÃO.

1. Ação de Indenização proposta pela autora em função de acidente ocorrido na Estação Brás da CPTM, quando seu pé ficou preso no vão existente entre o trem e a plataforma.

Pretensão autoral de condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais, materiais, e lucros cessantes. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na peça vestibular a fim de condenar a CPTM ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e lucros cessantes da ordem de R\$ 751,82 (setecentos e cinquenta e um reais, e oitenta e dois centavos), afastada a condenação a título de danos materiais.

2. Insurgência da autora e da ré. Manutenção do "decisum". 3. Apelações inicialmente distribuídas à 23ª Câmara de Direito Privado dessa Corte Paulista, que, por r. decisão monocrática, com fulcro no artigo 3º, I.7, da Resolução nº 623/13 do colendo Órgão Especial dessa Corte Paulista, determinou a redistribuição a uma das Câmaras de Direito Público desse Tribunal de Justiça.

4. Responsabilidade objetiva da ré, por força do que estabelecem o artigo 37, §6º, da Constituição da República, o artigo 734, do Código Civil, e o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

5. Relação jurídica de consumo que impõe a inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII, do CDC. Ônus da ré de demonstrar fato desconstitutivo, modificativo, ou impeditivo do direito da autora, consoante dicção do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

6. Prova nos autos que aponta que, em 14/06/2018, a autora se acidentou nas dependências da estação Brás da CPTM, com resultado de entorse no tornozelo direito, em liame de

causalidade entre o acidente e o dano gerado. 7. Ausente excludente de responsabilidade da ré, na forma de culpa exclusiva da vítima, e de fato de terceiros na modalidade de caso fortuito, o que gera o dever de indenizar. Pacífica jurisprudência dessa Corte Paulista, em casos análogos. 8. "Quantum" indenizatório bem fixado na origem. Ausente comprovação do dano material perseguido. 9. Sentença de parcial procedência mantida. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1028187-27.2019.8.26.0554; Relator (a): Marcos Pimentel Tamassia; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Público; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)

APELAÇÕES CÍVEIS. Reparação de danos. Transporte ferroviário. Acidente. Passageira que sofreu lesões ao cair no vão entre o trem e a plataforma. Sentença de procedência. Irresignação de ambas as partes. Culpa exclusiva da vítima não demonstrada. Vão da plataforma em desconformidade com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Falta de equipamento de segurança (estribo) nos vagões dos trens da companhia requerida. Responsabilidade civil configurada. Danos morais mantidos em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade observados. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1009403-97.2019.8.26.0005; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/09/2023; Data de Registro: 08/09/2023)

Estando clara, portanto, a configuração da conduta lesiva, dos danos experimentados pela passageira e do dever de reparar, cabe avaliar o montante das indenizações.

Subsidiariamente, a apelante questiona a lista de viagens por aplicativo de fls. 38. De fato, o documento em questão enumera uma série de viagens sem que seja

possível identificar quais os percursos feitos e se foi a apelada que os realizou. Assim, acolho o pedido da apelante para excluir esses valores da indenização por danos materiais, mantendo apenas o montante referente às viagens das fls. 39/41, que somam R\$64,01.

No que diz respeito à indenização por danos morais, ainda que não existam parâmetros legais para a fixação do seu montante, como é sabido, o arbitramento deve ser feito com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como na condição econômica das partes.

A esse respeito, já se manifestou o C. Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

Na hipótese vertente, entendo que a indenização fixada pela r. sentença em R\$10.000,00 mostra-se excessiva e desproporcional, razão pela qual entendo por bem reduzi-la para R\$7.000,00, quantia aquém da pretendida pela apelada, mas que se mostra mais adequada frente à extensão dos danos experimentados.

A propósito, já decidiu este Tribunal, em caso semelhante:

RESPONSABILIDADE CIVIL – RECURSOS DE APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANOS MORAIS, MATERIAIS, E LUCROS CESSANTES - QUEDA EM VÃO EXISTENTE ENTRE O TREM E A PLATAFORMA DA COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – "SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – MANUTENÇÃO. 1.

*Ação de Indenização proposta pela autora em função de acidente ocorrido na Estação Brás da CPTM, quando seu pé ficou preso no vão existente entre o trem e a plataforma. Pretensão autoral de condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais, materiais, e lucros cessantes. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na peça vestibular a fim de condenar a CPTM ao pagamento de **indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** e lucros cessantes da ordem de R\$ 751,82 (setecentos e cinquenta e um reais, e oitenta e dois centavos), afastada a condenação a título de danos materiais. 2. Insurgência da autora e da ré. Manutenção do 'decisum'. 3. Apelações inicialmente distribuídas à 23ª Câmara de Direito Privado dessa Corte Paulista, que, por r. decisão monocrática, com fulcro no artigo 3º, I.7, da Resolução nº 623/13 do colendo Órgão Especial dessa Corte Paulista, determinou a redistribuição a uma das Câmaras de Direito Público desse Tribunal de Justiça. 4. Responsabilidade objetiva da ré, por força do que estabelecem o artigo 37, §6º, da Constituição da República, o artigo 734, do Código Civil, e o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor - CDC. 5. Relação jurídica de consumo que impõe a inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII, do CDC. Ônus da ré de demonstrar fato desconstitutivo, modificativo, ou impeditivo do direito da autora, consoante dicção do artigo 373, II, do Código de Processo Civil. 6. Prova nos autos que aponta que, em 14/06/2018, a autora se acidentou nas dependências da estação Brás da CPTM, com resultado de entorse no tornozelo direito, em liame de causalidade entre o acidente e o dano gerado. 7. Ausente excludente de responsabilidade da ré, na forma de culpa exclusiva da vítima, e de fato de terceiros na modalidade de caso fortuito, o que gera o dever de indenizar. Pacífica jurisprudência dessa Corte Paulista, em casos análogos. 8. 'Quantum' indenizatório bem fixado na origem. Ausente comprovação do dano material perseguido. 9. **Sentença de parcial procedência mantida.** Recursos não providos." — destacamos - (TJSP; Apelação Cível*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1028187-27.2019.8.26.0554; Relator (a): Marcos Pimentel Tamassia; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Público; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)

O caso, assim, é de reforma da r. sentença, nos termos acima indicados.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, a fim de julgar **parcialmente procedente** o pedido inicial, reduzindo a indenização por danos materiais para R\$362,97, sobre os quais incidirão juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal, ambos, a contar da data dos desembolsos, bem como para minorar a reparação moral para R\$7.000,00, sobre a qual serão aplicados juros de mora de 1% ao mês a contar da data do acidente (10/01/2023), e correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal, a partir deste arbitramento, até o efetivo pagamento.

À luz da Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça e do Tema Repetitivo nº 1.059, tendo a apelada decaído de parte mínima do seu pedido, mantenho a condenação da apelante ao pagamento dos ônus da sucumbência (art. 86, parágrafo único do CPC), na forma estabelecida em primeiro grau.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que é pacífico no âmbito do Colendo Superior Tribunal de Justiça que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido abordada no bojo do processo.

Tânia Ahualli
Relatora