



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0003730-07.2014.8.26.0106, da Comarca de Caieiras, em que é apelante CPTM - COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS, é apelada CLEONICE SANTOS DA VISITAÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 0003730-07.2014.8.26.0106

Comarca: Caieiras - 2ª Vara Cível

Apelante: CPTM - Companhia Paulista De Trens Metropolitanos

Apelada: Cleonice Santos da Visitação

MM. Juiz: Daniel Nakao Maibashi

Voto nº 8912

APELAÇÃO. TRANSPORTE DE PESSOAS. ACIDENTE. DANO MORAL. QUEDA DE PASSAGEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO.

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência. Insurgência recursal da companhia ré visando o afastamento de sua condenação ao pagamento de indenização material e moral.

2. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. Configurada. Materializados os requisitos para a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, VIII). Verossimilhança advinda dos atestados médicos compatíveis com as circunstâncias fáticas descritas. Hipossuficiência da autora para produzir prova do atraso e superlotação da estação, já que as imagens da estação e o relatório com horários das viagens são acessíveis somente à ré.

3. RESPONSABILIDADE CIVIL. Caracterizada. Existência de risco aos passageiros gerada pelo grande volume de passageiros na plataforma decorrente do atraso na circulação dos trens, sendo que a solução de segurança abrange os serviços da ré. Falha na segurança que não preserva a integridade física dos passageiros (consumidores), independente dos avisos visuais ou sonoros. Materializada a responsabilidade objetiva da ré, conforme art. 734 do CC/02 e art. 14 do CDC.

3. DANO MORAL. Caracterizado. Autora sofreu lesão física e incapacidade para o trabalho temporária. Indenização fixada em R\$ 12.000,00, que atende aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade.

4. TERMO INICIAL DE CONTAGEM DOS JUROS DE MORA SOBRE A INDENIZAÇÃO MATERIAL. Alterado. Os juros de mora devem ser computados desde a citação, tendo em vista a relação de natureza contratual entre as partes (CC/02, art. 405).

5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais que CLEONICE SANTOS DA VISITAÇÃO move em face de CPTM - COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS, julgada PARCIALMENTE PROCEDENTE para condenar a parte ré a indenizar à autora pelos danos materiais e morais suportados, de 1% ao mês desde a citação, bem como a arcar com custas, despesas do processo e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da condenação.

Apelo da parte ré na busca pela reforma integral da sentença, afirmando que os danos decorreram da distração e imprudência da autora, o que configura culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade objetiva da ré. Sustenta que a autora, na qualidade de usuária frequente, tem inequívoca ciência dos sinais sonoros e visuais de alerta de embarque no trem, de modo que a empresa não poder ser responsabilizada pela queda sofrida dentro do vagão no momento do embarque, diante da ausência de falha na prestação dos serviços. Anota que a autora não confirmou sua versão de atraso do trem e superlotação da estação ou a relação de causa e efeito entre a queda sofrida dentro do vagão e a fratura diagnosticada dias depois. Pretende ainda descaracterizar os danos extrapatrimoniais e, subsidiariamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente, a redução do “quantum” indenizatório e a adoção da citação como termo inicial de contagem dos juros de mora incidentes sobre a indenização material.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Alega a autora que, em 25/08/2011, por volta das 06h15min, a circulação dos trens operados pela CPTM sofreu atraso e ocasionou

superlotação na plataforma de embarque da Estação Caieiras. Narra que com a chegada do trem, a autora foi empurrada pelas pessoas para o interior da composição e caiu, sofrendo desmaio. Aduz que foi socorrida pelos demais passageiros e deixada na plataforma de embarque da Estação Pirituba, até retornar a Caieiras para obter atendimento médico, tendo sido diagnosticada com fratura que a incapacitou temporariamente para o trabalho. Assim, requereu indenização pelos danos materiais e morais suportados.

A parte ré, em sua defesa, alegou que o acidente ocorreu por culpa exclusiva da vítima que não tomou os cuidados necessários ao embarcar. Quanto ao dano moral, aduziu se tratar de mero dissabor, que não enseja o dever de reparação civil, anotando que foi prestado o socorro à autora. Subsidiariamente, alegou ser exorbitante o valor reclamado na inicial. Requereu a improcedência.

Objeto recursal

A companhia ré insurgiu-se contra a r.sentença de parcial procedência, invocando excludente de responsabilidade civil, diante da suposta culpa exclusiva da vítima pelo dano experimentado, o que afasta o pleito indenizatório. Subsidiariamente, defendeu a culpa concorrente, a redução do “quantum” indenizatório e a adoção da citação como termo inicial de contagem dos juros de mora incidentes sobre a indenização material.

2. Responsabilidade Civil da Ré

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada

hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Daí a obrigação da ré Companhia do Metropolitano, como concessionária de serviço público, ser obrigada: *“(...) a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”* (CDC, art. 22).

Pois bem.

O conjunto fático probatório revela verossimilhança da alegação da autora de que no dia 25/08/2011, por volta da 06h15min, sofreu queda após

ser empurrada para dentro do vagão no momento do embarque dos passageiros.

A empresa ré insiste no fato de que não foi provado o atraso do trem ou a superlotação da estação. Contudo, ante a hipossuficiência da parte autora para produção de referida prova, era dever da ré apresentar a filmagem da plataforma no dia e horário indicados, assim como o relatório de saída e chegada dos trens para afastar as alegações autorais, considerando-se o cabimento da inversão do ônus da prova pela materialização de seus requisitos legais (CDC, art. 6º, VIII).

A ré ainda sustenta a inexistência de prova de que a queda tenha provocado a fratura diagnosticada e incapacitado temporariamente a autora para o trabalho, contudo, sem razão. Os atestados indicam atendimento médico no mesmo dia da queda em horário compatível com a descrição fática (fls. 48/49) e a fratura diagnosticada três dias depois foi laudada como decorrente de trauma (fls. 22/26). De igual modo, comprovada a continuidade do tratamento (fls. 27/28) e seu afastamento (fl. 44).

O simples fato de a ré fazer alertas sonoros e visuais durante o embarque, conhecidos pela autora por ser usuária frequente dos serviços, não afasta a responsabilidade objetiva no caso, pois essas medidas foram insuficientes para garantir a segurança dos passageiros. Tanto é assim, que ocorreu o referido acidente. Em suma, inexistente demonstração de que a autora tenha concorrido com qualquer grau de culpa para o acidente e a descrição de fl. 03, ao contrário do quanto sustentado, não faz prova de confissão de culpa pela autora.

Ora, há responsabilidade objetiva da empresa ré, que decorre do

artigo 734 do CC/02¹, pois a intenção é assegurar que o passageiro não seja exposto a violação de sua saúde e integridade física, inclusive em razão de acidentes, desde o embarque, até o desembarque.

Ademais, incontroverso que a autora era passageira e consumidora do serviço de transportes prestados pela corre Companhia Metropolitana, restando materializada a responsabilidade prevista no “caput” do art. 14, do CDC.²

Dispensável a culpa no evento danoso, já que a responsabilidade se materializa pela demonstração de nexo causal entre a falha na prestação do serviço de transporte coletivo, consistente na relação de causa e efeito entre a superlotação da estação decorrente do atraso e o acidente que vitimou à autora.

Por outro lado, inexistente a pretensão excludente de responsabilidade que teria sido gerada pela “*culpa exclusiva da vítima ou de terceiro*” (CDC, art. 14, §3º, II).

Destaca-se que era dever da parte ré demonstrar fato desconstitutivo, modificativo ou impeditivo do direito da autora (CPC/15, art. 373, inciso II), além de ser ônus probatório do fornecedor, pela inversão do ônus de prova na relação de consumo (CDC, art. 6º, inciso VIII), caso em que deveria comprovar que o acidente decorreu exclusivamente da desatenção da

¹ CC/02, art. 734: “*O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.*” (g.n.)

² CDC, art. 14: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*”

autora ao embarcar.

Por fim, válido anotar que a hipótese dos autos versa sobre transporte de pessoas e, por isso, não permite a alegação de excludente embasada na culpa de terceiros, conforme determina o art. 735, do CC/02,³ além da Súmula 187, do C. Supremo Tribunal Federal.

Nesse sentido é a jurisprudência dessa E. Corte, conforme trecho das ementas que seguem:

“(...) Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré pelo evento danoso. Acidente no embarque do trem da CPTM na estação Luz. Queda da autora em razão do vão existente entre o vagão e a plataforma. Defeito do serviço. Incidência do artigo 734 do Código Civil e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade da empresa ré por insegurança. Dever de preservar incolumidade física dos passageiros (consumidores), independente do horário, do volume de pessoas e dos avisos (visuais nas portas ou sonoros). Existência de vão entre vagão e plataforma que coloca em risco os passageiros. Solução de segurança que integra os serviços da ré. Inexistência de culpa (exclusiva) da consumidora ou de terceiro.” (TJSP, 12ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1008125-04.2018.8.26.0100, Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 5/5/23, g.n.).

“(...) 1. Passageira de trem que sofreu fratura exposta de ossos

³ CC/02, art. 735: “A responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.”

*na perna direita, em razão de queda no vão existente entre o trem e a plataforma. **Responsabilidade objetiva do transportador de pessoas. Inexistência de comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.** Falha na prestação de serviços caracterizada (...)*” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1001058-48.2019.8.26.0198, Relª. Desª. DANIELA MENEGATTI MILANO, j. 14/2/22).

Portanto, improcedem as alegações das rés relativas a alegação de culpa exclusiva da vítima, inexistência de defeito na prestação do serviço ou falta de nexo causal.

Dano moral – caracterização

O dano moral consiste no prejuízo que atinge o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima.

Nesse sentido, Sílvio de Salvo Venosa salienta que consiste na “dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos” (Direito civil: Responsabilidade civil. 13ª ed. São Paulo: Atlas, v. 4, 2013, p. 47, p. 312).

Com efeito, os fatos noticiados materializam forte abalo psíquico e não podem ser considerados mero dissabor, dada a lesão física que impossibilitou a autora de exercer atividade laborativa. A reparação surge como forma de minimizar as consequências do ato danoso, pela falha na prestação dos serviços, notadamente, em relação ao seu sistema de segurança

que foi incapaz de impedir o acidente ou de garantir pronto atendimento à vítima, no contexto de atraso na operação do trem e superlotação da estação.

Assim, está caracterizado o dano moral, cujo dever de reparação recai sobre a ré como fruto de sua responsabilidade objetiva. Sobre o tema, assim posiciona-se este E. Tribunal:

*“Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Transporte de pessoas. Acidente sofrido pela autora ao ser empurrada por demais usuários do transporte público quando do embarque no vagão do trem. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. **1. Responsabilidade civil objetiva da transportadora (art. 734 e 735, do CPC e Súmula 167 do STF).** Hipótese que não comporta excludente de culpa exclusiva da vítima ou por conduta de terceiros. **2. Dano material (lucros cessantes).** A documentação apresentada pela autora somada ao depoimento de testemunhas comprova que a autora perfazia renda mensal de R\$ 3.100,00 (três mil e cem reais), não tendo a ré apresentado outras provas que pudessem infirmar tais informações (art. 373, II, do CPC). Indenização cabível entre 05/07/2019 a 27/01/2020, período em que a autora permaneceu afastada de suas atividades habituais de diarista, conforme laudo médico juntado aos autos. **3. Dano moral. Ocorrência. Evidente abalo moral decorrente de lesão grave que afastou temporariamente a autora de seu trabalho** por aproximadamente 07 (sete) meses. Indenização mantida em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. Montante a ser corrigido*

desde o arbitramento em sentença (S. 362 do STJ), com juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), por se tratar de responsabilidade contratual. 4. Sentença reformada apenas para alterar o termo inicial de juros de mora. Recurso provido em parte”.

(TJSP; Apelação Cível 1034543-58.2019.8.26.0224; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/07/2021; Data de Registro: 19/07/2021, g.n.)

“Responsabilidade civil – Danos morais e materiais – Transporte ferroviário de passageiro – Acidente – Queda de passageiro durante o embarque, no vão existente entre o vagão do trem e a plataforma, em razão de superlotação – Lesão corporal – Nexo de causalidade – Responsabilidade objetiva e contratual da transportadora – Ínsita cláusula de incolumidade – Inexistência de culpa exclusiva da vítima – Ato de terceiro só equiparado ao fortuito quando estranho à álea do contrato, além de irresistível e inevitável – Dano caracterizado – Prova de incapacidade total e temporária – “Quantum” da indenização do dano moral de R\$ 12.000,00, proporcional e com caráter profilático – Correção monetária desde o arbitramento – Juros de mora da citação por força do art. 240 do novo CPC – Dano material não comprovado totalmente – Documentos em nome de terceiro – Pretensão do autor que esbarra no art. 6º do CPC de 1973 e no art. 18 do novo CPC, de pleitear em nome próprio direito alheio – Restituição restrita aos comprovantes de desembolso em nome do autor – Atualização monetária dos desembolsos e juros de

mora desde a citação na responsabilidade contratual – Procedência parcial da pretensão – Sucumbência da ré em maior proporção – Pedido do autor em contrarrazões, de majoração da indenização por dano moral, que não se presta à reforma da sentença a favor de quem não recorreu – Inadequação do meio escolhido – Recurso provido em parte, majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, do novo CPC) e modificação, de ofício, do marco inicial dos juros, desde a citação”.(TJSP; Apelação Cível 1083865-70.2015.8.26.0100; Relator (a): Cerqueira Leite; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2018; Data de Registro: 14/09/2018)

4. Dano moral – quantificação

Passo a verificar o valor da indenização, considerando os critérios ressaltados na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, conforme trecho da ementa que segue:

“(...) 1. O valor da indenização do dano moral há de ser fixado, porém, com moderação, em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando em conta não só as condições sociais e econômicas das partes, como também o grau da culpa e a extensão do sofrimento psíquico, de modo que possa significar uma reprimenda ao ofensor, para que se abstenha de praticar fatos idênticos no futuro, mas não ocasione um enriquecimento injustificado para o lesado. (...)” (AgInt no AREsp n. 2.076.198/GO, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 13/3/2023, DJe de

16/3/2023, g.n.).

Em paralelo, a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor, de forma a concretizar o princípio explicitado no inc. III, do art. 4º, do CDC.

Nesse contexto, considerando o grau de culpa da empresa ré, e o resultado lesivo causado à autora, deve a indenização a título de dano moral ser mantida no valor de R\$ 12.000,00, quantia que está dentro dos parâmetros estabelecidos em precedentes deste Eg. Tribunal:

“(...) Queda no vão entre o vagão do trem e a plataforma. Sentença que julgou o pedido improcedente. Apelo da autora pugnando pela concessão dos benefícios da justiça gratuita e pela reforma da r. decisão. Com razão. Requerente que faz jus à concessão dos benefícios da gratuidade processual conforme os documentos apresentados. Mérito propriamente dito. Queda de passageira no vão existente entre o trem e a plataforma. Causa do acidente atribuída ao tumulto ocasionado pelo excesso de passageiros em horário de pico. Risco inerente ao contrato de transporte. Responsabilidade objetiva. Dever de garantir o embarque e desembarque seguro dos passageiros. Indenização devida. Danos morais in re ipsa configurados. Indenização arbitrada em R\$ 20.000,00. Termo inicial da correção monetária desde o arbitramento. Inteligência da Súmula nº 362 do STJ. Juros legais de mora contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Sentença de improcedência reformada. (...)” (TJSP, 20ª Câmara de Direito

Privado, Apelação 1074644-92.2017.8.26.0100, Rel. Des. ROBERTO MAIA, j. 17/2/20, g.n.).

5. Termo inicial juros de mora sobre danos material

Por fim, assiste razão ao apelante quanto à necessidade de alteração do termo inicial da contagem dos juros de mora incidentes sobre a indenização material.

Isto porque, tratando-se de inequívoca relação de índole contratual, certo é que os juros de mora sobre a indenização por dano material devem incidir a partir da data da citação. (CC/02, art. 405)

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE FERROVIÁRIO. Procedência da ação. Apelo da ré. Autora que ao ser empurrada prendeu a perna esquerda no vão entre o vagão do trem e a plataforma de embarque, o que ocasionou lesões e necessidade de realização de procedimento cirúrgico. Provas apresentadas a demonstrar a ocorrência do acidente e os danos sofridos pela autora. Ausência de comprovação da presença de qualquer excludente da responsabilidade da ré, no caso, objetiva. Culpa exclusiva da vítima não demonstrada. Culpa de terceiro que não tem o condão de elidir a responsabilidade da ré. Inteligência do artigo 735, do Código Civil. Aplicação da súmula 187 do C. Supremo Tribunal Federal. Eventual tumulto ocorrido na plataforma de

embarque decorrente de superlotação que deve ser caracterizado como fortuito interno, próprio do risco da atividade desenvolvida pela companhia ferroviária ré. Responsabilidade civil configurada. Ré que deixou de prestar atendimento adequado à vítima de acidente sofrido no interior de suas dependências. Falha na prestação do serviço configurada. DANO MORAL. Dano moral caracterizado. Valor indenizatório fixado na sentença em R\$ 12.000,00 (doze mil reais), com atualização monetária a partir do arbitramento (súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e juros moratórios legais a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Valor arbitrado que se mostra adequado, observada a capacidade econômica da transportadora, e em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1015769-59.2022.8.26.0002; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024, g.n.)

6. Dispositivo

Diante do exposto, **dou parcial provimento** ao recurso para estabelecer a citação como termo inicial da contagem de juros de mora sobre os danos materiais. O resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art. 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator