



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2015.0000009628**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0105946-35.2012.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA JOANA PEREIRA DUARTE CANDIDO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MAPPRE VERA CRUZ SEGURADORA S/A e CIA. DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) e TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 21 de janeiro de 2015.

**Márcia Cardoso**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível (com revisão) nº 0105946-35.2012.8.26.0100**

**Comarca:** São Paulo (21ª Vara Cível)

**Processo nº** 583.00.2012.105946-0

**Apelante:** Maria Joana Pereira Duarte Candido (Justiça Gratuita)

**Apeladas:** Mappre Vera Cruz Seguradora S/A E Cia. Do Metropolitano de São Paulo - METRÔ

**Juiz:** Márcio Teixeira Laranjo

**Voto nº 1435**

Transporte coletivo de passageiros – METRÔ - Ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de lesões corporais sofridas por usuária durante “empurra-empura” na plataforma - Responsabilidade objetiva do transportador que não é elidida por culpa de terceiro, pois implícita a cláusula de incolumidade dos passageiros (artigos 734 e 735 do Código Civil e Súmula 187 do STF) – Inocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de fortuito externo – Falha na prestação de serviços reconhecida - Necessidade de reembolso das despesas médicas, de transporte e de remuneração, cujo valor será apurado em liquidação de sentença - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 15.000,00 que se mostra adequada diante das circunstâncias do caso concreto, observando-se correção monetária a partir do arbitramento e juros moratórios legais desde a citação - Lide secundária proposta contra seguradora procedente – Condenação da seguradora direta e solidariamente junto com a segurada a pagar a indenização devida à vítima, nos limites contratados na apólice. Recurso provido.

Cuida-se de Apelação Cível objetivando a reforma da respeitável sentença (fls. 198/201) que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais e, em consequência, prejudicada a denunciação da lide, condenando a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 500,00, com a aplicação do disposto no artigo 12 da LAJ.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, apela a autora (fls. 205/234).

Sustenta: a) – Em 13.06.11 sofreu acidente na estação Sé do Metrô, quando caiu e bateu a cabeça no direcionador de fluxo existente na plataforma, ocasionando além de um corte em seu rosto, a formação de um coágulo em sua cabeça. Em razão desse acidente ficou afastada de suas atividades cotidianas por 7 dias, atualmente sofre com dores de cabeça sistematicamente, possui uma cicatriz e um coágulo em região de extremo perigo que poderá necessitar de uma intervenção cirúrgica; b) - A responsabilidade do Metrô, por acidentes ocorridos dentro de suas dependências, é objetiva, e não subjetiva como faz crer a r. sentença. Ainda, é evidente a culpa deste, na medida em que não forneceu prestação do serviço de transporte eficiente, o que ocasiona o acúmulo de pessoas na plataforma e, mesmo quando fatos como este ocorrem, o apelado nem ao menos disponibiliza pessoa capacitada para orientação dos passageiros, causando verdadeiro tumulto na entrada e saída dos trens. Ocorreu verdadeiro acidente de consumo, caracterizado pela configuração de fato do serviço, ou também chamado de defeito; c) – Deve ser ressarcida pelos danos materiais sofridos em consequência direta da conduta ilícita do apelado, os custos dos remédios e transporte gasto nas vezes que foi ao médico e fazer exames. Haverá de ser posteriormente ressarcida com os valores gastos com os futuros remédios que serão comprados, transporte para realização de novos exames e novas consultas médicas, além da diferença entre o que realmente ganha e o que irá ganhar com os descontos se ficar afastada pelo INSS; d) – Pretende ser ressarcida dos danos morais que sofreu, eis que o acidente causou sérios danos à sua saúde, sofre de fortes dores de cabeça, que nunca havia sentido antes, tem que ir ao médico constantemente, o que por si só já é motivo de graves transtornos. Ainda, o acidente fez com que surgisse uma cicatriz do lado esquerdo da testa.

Em contrarrazões a MAPFRE VERA CRUZ SEGURADORA S/A (fls. 238/249) sustenta: a) – Não há como atribuir culpa à ré denunciante, em razão da ocorrência de caso fortuito externo, cujo fato exclui a responsabilidade, ainda que seja aplicada “in casu” a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva. Não há ato ilícito, principalmente porque a denunciante adota várias ações com objetivo de aumentar a segurança operacional do sistema. A denunciante em nada contribuiu para o acontecimento do sinistro, sendo óbvio que este ocorreu por conduta exclusiva de terceiros; b) – A autora não comprovou os reais gastos com despesas hospitalares e medicamentos adquiridos em farmácia, apenas aduz que utiliza os eventuais remédios. A doença informada, o coagulado, não tem o mínimo condão de causalidade como evento danoso debatido no processo. Visto a existência de uma cicatriz existente em sua cabeça antes do acidente, tudo leva a crer que o sintoma indicado pela autora não tem nexos causal entre o fato e dano causado por terceiros e por ela própria; c) – Em que pese a ocorrência do acidente ser incontroversa, a apelante não logrou êxito em demonstrar a caracterização do alegado abalo moral.

A COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ em contrarrazões (fls. 250/269) aduz: a) – Cumpre com esmero o seu papel de transportar pessoas, empenhando-se continuamente para cumprir também todos os deveres anexos/secundários/acessórios do contrato de transporte – informação, segurança, colaboração e lealdade. Todavia, quem deixou de cumprir o seu dever no contrato de transporte foi a apelante, que não cooperou e não agiu com as cautelas necessárias para utilização do Metrô. Ela foi negligente ao desobedecer as instruções fornecidas pela empresa e, devido à pressa, veio a tropeçar em outra usuária. O suposto acidente não teve origem em prestação de serviço ineficaz, o que descaracteriza sua pretensão de receber indenização por conta de tal fato. Conforme concluiu a r. sentença, o caso não configura hipótese de responsabilidade objetiva, mas subjetiva, que deverá ser analisada nos termos do artigo 186 do CC e cabia à apelante provar essa culpa da apelada, o que não ocorreu nos autos. Ainda, a responsabilidade civil calcada em omissão das concessionárias do serviço público, não é objetiva, mas subjetiva, ou seja, não prescinde da comprovação de culpa.; b) – O acidente decorreu de culpa exclusiva da vítima. O fato aconteceu em hora que não é horário de pico, ou seja, às 10h:35min. Além disso, constou na Ficha de Atendimento em Primeiros Socorros e no BO, que a apelante, havia



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tropeçado no pé de outra usuária, vindo a se desequilibrar; c) – Em respeito ao princípio da eventualidade, sustenta que o fato ocorreu por culpa exclusiva de terceiros, conforme narrado pela própria apelante. A Sra. Nereide, assim como a apelante, segundo suas alegações, lamentavelmente sofreram um acidente provocado por culpa exclusiva de terceiros que as empurraram. Entretanto, a apelada toma todas as medidas possíveis e imagináveis para que isso não ocorra, sendo que dela não se poderia exigir outra conduta. Todavia, a educação pessoal de seus usuários foge do controle da apelada, a qual nada pode fazer, cabendo aos usuários agir com mais educação e cautela ao embarcar e desembarcar dos trens; d) – Não foi comprovado ser verdade que a apelante gastou recursos financeiros com a compra de remédios e transporte. Ademais, presume-se que ela tenha adquirido os remédios nos postos de saúde. Outrossim, quanto à existência de danos morais, a doutrina de vanguarda tem fixado o correto entendimento de que esta espécie de dano não é a mera dor, sofrimento, chateação ou dissabores, o dano moral advém de uma lesão aos direitos da dignidade da pessoa humana, ou seja, quando o ser humano é destrutado em sua integridade psicofísica, liberdade, honra ou atributos da personalidade.

Recurso tempestivo e isento de preparo (ante a gratuidade processual que beneficia a apelante).

### **É O RELATÓRIO.**

O recurso comporta provimento.

### **DA RESPONSABILIDADE DA RÉ:**

Como é sabido, o transportador assume uma obrigação de resultado, qual seja, transportar o passageiro são e salvo ao seu destino final, decorrente da implícita cláusula de incolumidade física.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Estabelece o artigo 734 do Código Civil que:  
*“O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.*

Acresça-se que o artigo 37, parágrafo §6º, da Constituição Federal prevê a responsabilidade objetiva das pessoas jurídicas de direito público pelos danos causados por seus agentes no desempenho do serviço concedido, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de culpa ou dolo.

Por fim, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que 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.

De rigor, pois, seja apreciada a demanda sob o enfoque da responsabilidade civil objetiva do transportador.

Nesse contexto, a responsabilidade da ré somente seria afastada caso demonstrasse que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de caso fortuito externo/força maior.

Ressalta-se que a responsabilidade do transportador não é elidida por culpa de terceiro, pois implícita a cláusula de incolumidade dos passageiros, como o caso dos autos, nos termos dos artigos 734 e 735 do Código Civil e Súmula 187 do STF: *“A responsabilidade contratual do transportador, pelo acidente com o passageiro, não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva”.*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Se a queda da autora decorreu de empurrões de terceiros, esse fato não é capaz de afastar a responsabilidade da ré, na medida em que essa situação configura fortuito interno, integrante dos riscos próprios da atividade da concessionária de transporte coletivo.

Sem razão a ré ao sustentar que o fato decorreu de culpa exclusiva da vítima. Não tem amparo na prova existente nos autos a sua afirmação de que a autora teria tropeçado no pé de outra usuária no impulso de tentar embarcar no primeiro trem que passava (fls. 258).

O Boletim de Ocorrência formalizado pela própria ré (fls. 92) contém as declarações do funcionário Everton Tavares de Lima dando conta de que a autora relatou, no momento do acidente, que, ao tentar embarcar em meio ao aglomerado, tropeçou no pé de uma usuária, desequilibrou-se, caiu e bateu a testa no direcionador de fluxo.

A mesma versão ofereceu a autora quando compareceu perante a Autoridade Policial (fls. 94), esclarecendo que, no “empurra-empurra” para embarcar, involuntariamente, foi empurrada por usuários que pretendiam entrar no vagão, vindo a cair e a bater com a testa no direcionador de fluxo existente na plataforma.

Ora, se os próprios registros administrativos da ré reportam-se tão-somente às declarações da vítima quanto às circunstâncias no momento do acidente, desnecessária a produção da prova oral requerida às fls. 195. Ademais, a tese de culpa exclusiva da vítima, em contestação (fls. 88), é fundada em meras conjecturas, haja vista o fato ter ocorrido em horário que não é considerado “de pico”.

E a aglomeração capaz de causar “empurra-empurra” de usuários na plataforma certamente constitui má prestação





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do serviço de transporte, situação apta a gerar a responsabilidade do transportador.

Esta 12ª Câmara de Direito Privado, no julgamento da Apelação nº 0014756-19.2011.8.26.0005, j. 16.10.13, tendo como relator o Des. Jacob Valente, assim decidiu:

*“É notório que, em face do número deficitário de trens, acabam por se acumular passageiros nas estações, à espera de sua condução. Quando chegam, ocorre esse “empurra-empurra”, pois todos tentam ingressar no trem, de modo a não aguardar o próximo, com tempo de espera significativo. Somente a ela, requerida, competia administrar melhor o embarque dos passageiros, de modo a evitar a ocorrência de situações como a aqui verificada. Se os sinais indicativos ou meios de prevenção não são eficientes e eficazes, deve-se buscar medidas mais adequadas para se minimizar ou eliminar os riscos a que são submetidos os transportados.*

(...)

*Não obstante esses fatos, a ré tem o poder diretivo e o dever de organizar as pessoas, usuárias de seu sistema de transporte, garantindo-lhes a segurança e a incolumidade física em todos os momentos de utilização do sistema. Por esse motivo, mesmo que admitido ocorrência de fato de terceiros, não pode ser aqui considerado como suficiente a afastar a responsabilização pelas lesões provocadas na autora. Mostrou-se a ré negligente nessas suas atribuições de organização e zelo, pelo que deve responder pelas consequências daí advindas.*

Responde, pois, a ré pelo acidente ocorrido com a autora, inclusive porque os autos bem demonstram o nexo de causalidade entre a queda e os hematomas detectados nos exames de tomografias realizadas em 15.06.11 (fls. 38, 40), que evoluíram para o “meningeoma” descrito nos laudos de fls. 47 e 49, realizados nos dois meses seguintes.

### **DOS DANOS MATERIAIS:**

Sabe-se que o ato acometido à apelante foi capaz de lhe causar os danos detalhadamente descritos às fls. 16/17, assim





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como pode ter consequências futuras, gerando despesas, que devem ser ressarcidas através de liquidação de sentença. Nesse caso, haverá apenas a fixação do *quantum debeat* para completar o título executivo judicial estabelecido, qual seja, a condenação da parte apelada ao pagamento dos danos decorrentes do ato ilícito praticado contra a apelante, especificamente as despesas de tratamento do coágulo na região frontal (consultas médicas, exames, remédios, tratamentos), além dos gastos com o transporte respectivo e eventuais diferenças de remuneração, caso venha a autora a ficar afastada pelo INSS (fls. 17). Em liquidação de sentença haverá a apuração do valor indenizatório, mediante apresentação de documentação idônea a respeito, inclusive recibos de pagamentos de despesas.

### DOS DANOS MORAIS:

Assim, evidenciados os danos, dissabores sofridos e apreensão da apelante, a responsabilidade pelos danos morais se impõe.

No que tange a fixação do valor do dano moral, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, bem como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele que se pretende indenizar. Nesse sentido, esclarece Caio Mário da Silva Pereira (Responsabilidade Civil – 5ª edição – Forense – p. 317), que se deve levar em consideração a punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, e colocar em mãos do ofendido uma soma que não é o *pretium doloris*, porém um meio de lhe oferecer a oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, amenizando a amargura da ofensa. Deve, ainda, o arbitramento ser feito de forma moderada e equitativa, não tendo o objetivo de provocar o enriquecimento de uns ou a ruína de outros.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observados esses critérios, considerando-se a situação descrita nos autos e os dissabores relatados, a indenização é fixada em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), quantia que se mostra adequada para compensar o exacerbado grau de transtorno suportado pela apelante.

Conforme a Súmula 362 do C. STJ, o valor ora arbitrado a título de danos morais será corrigido monetariamente a contar da data de publicação deste acórdão. Já os juros de mora são devidos a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (artigo 405, do Código Civil).

### DA LIDE SECUNDÁRIA:

A litisdenunciada aceitou a denunciação da lide, em razão do contrato de seguro com previsão de cobertura para responsabilidade civil, ressaltando que tal responsabilidade está restrita até o limite máximo da importância segurada relativa à reparação civil por danos causados a terceiros (fls. 146), com desconto do valor da franquia obrigatória (fls. 147).

A denunciação da lide procede. E possível é a condenação, direta e solidária, da seguradora a favor da autora.

O Superior Tribunal de Justiça, em sede de **recurso repetitivo**, sedimentou o seguinte entendimento:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. ART. 543-C DO CPC. SEGURADORA LITISDENUNCIADA EM AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MOVIDA EM FACE DO SEGURADO. CONDENAÇÃO DIRETA E SOLIDÁRIA. POSSIBILIDADE. 1. Para fins do art. 543-C do CPC: **Em ação de reparação de**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**danos movida em face do segurado, a Seguradora denunciada pode ser condenada direta e solidariamente junto com este a pagar a indenização devida à vítima, nos limites contratados na apólice. 2. Recurso especial não provido”** (REsp. 925130/SP, Min. Relator Luis Felipe Salomão, j. 08/02/2012).

No mais, não há que se falar em imposição de verbas de sucumbência para a litisdenunciada, já que esta não ofereceu qualquer resistência à denunciação ou qualquer recusa em honrar sua obrigação securitária.

Ante o exposto, **dá-se provimento à apelação** a fim de, julgada a ação e a denunciação da lide procedentes, condenar as rés solidariamente, ao pagamento de: **a)** – indenização por danos materiais consistente no reembolso de despesas, desde a data do acidente e até a efetiva recuperação, de tratamento do coágulo na região frontal (consultas médicas, exames, remédios, tratamentos hospitalares ou ambulatoriais), além dos gastos com o transporte respectivo e eventuais diferenças de remuneração, caso venha a autora a ficar afastada pelo INSS, valor a ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante apresentação de documentação idônea a respeito, inclusive recibos de pagamentos de despesas e observando-se correção monetária desde a data dos respectivos desembolsos e juros de mora a partir da citação; **b)** – indenização por danos morais fixada em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), valor a ser corrigido monetariamente a contar da data de publicação deste acórdão e acrescido de juros de mora legais a partir da citação; **c)** – custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da total da condenação. Ressalva-se que a responsabilidade da litisdenunciada é restrita até o limite máximo da importância segurada relativa à reparação civil por danos causados a terceiros, com desconto do valor da franquia obrigatória.

**MÁRCIA CARDOSO**

**Relatora**