



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL II - SANTO AMARO**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL ANEXO UNISA**  
**RUA ISABEL SCHMIDT, 349/A, São Paulo - SP - CEP 04743-030**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0028013-13.2017.8.26.0002**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **SAMARA GOMES PEREIRA**  
 Requerido: **Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Guilherme Duran Depieri**

Vistos.

Relatório dispensado, na forma do art. 38 da Lei 9.099/95.

Decido.

O pedido é parcialmente procedente.

No que tange a abordagem realizada na estação, o conjunto probatório não permite a afirmação de que a ré tenha atuado de forma ilícita ou abusiva, a fim de atingir os direitos de personalidade da autora.

A autora afirmou que adquiriu o bilhete e, após passar a catraca, foi abordada pelo funcionário da ré, o qual já chegou afirmando que ela tinha utilizado um cartão de idoso, afirmativa que persistiu mesmo após ela negar tal fato; que ela chegou a abrir a bolsa e jogar seus objetos no chão, diante da insistência do funcionário, sendo que pessoas que passavam olhavam a situação e gritavam “esse é o trabalho dele, deixa ele trabalhar”.

Em seu depoimento pessoal a autora reafirmou a versão acima, indicando, ainda, que realizou a ligação para o 0800 da ré quando estava no Fórum de Santo Amaro, sendo que se dirigiu até o anexo da Unisa com o telefone ligado e permaneceu aguardando por todo o tempo indicado na inicial, durante o qual em momento algum cessaram as “musiquinhas” que costumam tocar durante a espera.

O depoente Eduardo Lopes de Souza, funcionário da ré, narrou que não



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL II - SANTO AMARO**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL ANEXO UNISA**  
**RUA ISABEL SCHMIDT, 349/A, São Paulo - SP - CEP 04743-030**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 17h00min**

presenciou os fatos, esclarecendo que no momento em que é utilizado um cartão de idoso aparece um sinal no sistema, sendo que os funcionários são orientados para indagar os usuários caso não sejam idosos, permitindo o embarque se houver negativa. Identificou o funcionário responsável pela abordagem, no vídeo apresentado, afirmando que não se trata de uma pessoa rude e que possui vasta experiência.

Teófilo Ottoni Quinteiro, funcionário do réu, narrou que na ocasião dos fatos o sistema sinalizou a possível utilização de cartão de idoso, motivo pelo qual abordou a autora; disse que não a acusou, afirmando que parecia-lhe, pelo sistema, que teria sido usado um cartão de idoso, indagando-lhe a respeito; que a abordagem é rotineira e foi realizada conforme instruções da ré; que não exigiu a apresentação do cartão, tampouco proibiu o embarque.

O vídeo juntado pela autora, por sua vez, apenas demonstra que ela abriu a bolsa e arremessou os objetos no chão; não contém nenhuma manifestação do funcionário responsável pela abordagem, que se resume a ficar parado e calado diante da câmera.

É certo que a ré, enquanto prestadora do serviço de transporte público, tem o direito e o dever de fiscalizar o seu correto uso pelos consumidores, inclusive por meio de abordagens, desde que não sejam abusivas ou vexatórias, especialmente diante das diversas fraudes que ocorrem no dia a dia pelos usuários, como notório.

No caso em questão inexistente qualquer prova de que a abordagem tenha sido realizada de forma abusiva, acusatória ou vexatória, restando versões conflitantes a respeito nos autos, sem que nenhuma delas tenha respaldo em outros elementos concretos.

O vídeo, com efeito, apenas demonstra a reação da autora a abordagem, sem qualquer indício de que o funcionário tenha exigido a abertura de bolsa ou feito acusações.

A reação constante do vídeo, por sua vez, tanto pode resultar do fato da autora ter sido simplesmente abordada quanto do fato de ter sido tal abordagem abusiva ou vexatória, não sendo possível pelo material em si concluir-se por uma ou outra de tais causas.

De se notar, ademais, que a postura das pessoas que passavam era



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL II - SANTO AMARO**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL ANEXO UNISA**  
**RUA ISABEL SCHMIDT, 349/A, São Paulo - SP - CEP 04743-030**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 17h00min**

direcionada a atitude da autora (pois diziam “ele está fazendo o trabalho dele, deixa ele trabalhar”) e não a suposta abusividade da abordagem.

Enfim, o conjunto probatório carreado aos autos não permite aferir a prática de ato ilícito ou abusivo por parte da ré quanto a abordagem, inviabilizando-se o acolhimento do pleito formulado em tal ponto.

A autora, no entanto, comprova que foi tratada com descaso pela ré quando tentou o contato para formular reclamação sobre a situação.

O documento de fls. 10, com efeito, evidencia que a autora entrou em contato pelo canal de atendimento ao consumidor da ré (0800), permanecendo por mais de 07 horas em espera, sem o atendimento.

No depoimento pessoal a autora foi enfática ao afirmar que durante todo o tempo permaneceram as músicas de espera, demonstrando que a ligação estava em andamento, além de indicar que a realizou enquanto procurava o atendimento para o ingresso com o presente processo.

A ré, por seu turno, não junta qualquer relatório técnico que demonstra a interrupção da ligação antes do tempo afirmado pela autora, nada constando em tal sentido na documentação de fls. 67/70.

De se ressaltar no ponto que desnecessária perícia, já que era possível a ré juntar a relação das ligações recebidas ou laudo técnico específico quanto ao horário de duração da ligação em questão (demonstrando, por exemplo, o recebimento de outras ligações ao mesmo tempo), o que não fez.

Os danos morais, por sua vez, decorrem do descaso da ré no atendimento de sua cliente, deixando-a na espera por tempo absolutamente desproporcional, situação por si capaz de violar a dignidade desta enquanto consumidora.

Quanto ao valor, mostra-se adequada e suficiente para a repressão e prevenção do ilícito sua fixação em R\$ 3.000,00, tendo em vista o alto grau de descaso demonstrado (pelo longo lapso de tempo em que a ligação ficou em espera), a inexistência de demonstração de maior repercussão dos fatos e a capacidade econômica da ré.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO REGIONAL II - SANTO AMARO**  
**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL ANEXO UNISA**  
**RUA ISABEL SCHMIDT, 349/A, São Paulo - SP - CEP 04743-030**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 17h00min**

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido formulado, para condenar a ré a reparar os danos morais causados à autora, mediante o pagamento de R\$ 3.000,00, corrigidos monetariamente desde a data desta sentença e acrescidos de juros legais desde a datada citação.

Sem condenação em custas processuais e em honorários advocatícios, por inexistir má - fé (art. 55 da Lei 9.099/95).

O valor das custas do preparo no Juizado Especial Cível, para eventual recurso, é de R\$ 315,90.

P.R.I.C.

São Paulo, 01 de agosto de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**