



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000821250**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022356-81.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante PAMELA WANE SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada AUTO VIAÇÃO URUBUPUNGÁ LTDA.

**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 em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 11 de agosto de 2025.

**ALEXANDRE DAVID Malfatti**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1022356-81.2024.8.26.0405**

**APELANTE: PÂMELA WANE DA SILVA**

**APELADO: AUTO VIAÇÃO URUBUPUNGÁ LTDA**

**ORIGEM: 8ª VARA CÍVEL DO FORO DE OSASCO**

**VOTO Nº 16.726**

**CONSUMIDOR. TRANSPORTE COLETIVO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. COMPORTAMENTO RUDE E GROSSEIRO DE MOTORISTA EM RELAÇÃO À PASSAGEIRA COM TRÊS FILHOS MENORES. INADMISSIBILIDADE.** *Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Danos morais. Configuração. Inadmissível comportamento do motorista do coletivo, no tratamento da autora (passageira com três filhos menores, um de colo) para auxílio na identificação de lugares disponíveis. Exaltação do motorista, inclusive se levantando do seu lugar e dirigindo-se à autora de maneira grosseira. Situação de humilhação e constrangimento demonstrada por testemunha. Empresa de ônibus que não trouxe, por seu lado, qualquer prova em sentido diverso. Depoimento do motorista sem consistência. Caso singular com revelação de desrespeito e descaso. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, dentro de parâmetros admitidos pela Turma julgadora. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.*

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE ACOLHIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização proposta por **PÂMELA WANE DA SILVA** em face de **AUTO VIAÇÃO URUBUPUNGÁ LTDA**.

A r. sentença (fls. 124/128) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: " É incontroverso que houve discussão entre as partes. Ocorre, porém, que as circunstâncias do fato não evidenciam que a situação enseja indenização por dano moral. Não há prova oral ou documental de que o motorista do réu tenha praticado ofensas verbais, com a utilização de xingamentos ou palavras de baixo calão que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pudessem inclusive se configurar como crime de calúnia contra a autora. Além da controversa versão dos ouvidos sobre a dinâmica do ocorrido, é certo que a testemunha Valquíria não indicou ofensas praticados pelo motorista, em que pese provável grosseria durante o ocorrido. Ainda, não obstante a narrativa da testemunha Valquíria de que a autora passou a ter problemas psicológicos após os fatos, tal alegação esta isolada, por alguém que sequer conhecia a requerente antes dos acontecimentos e não veio acompanhado de qualquer documento médico. Além disto, não há prova documental de que um dos filhos da autora possui o espectro autista e que o motorista tinha ciência disto. Ademais, pelas circunstâncias expostas se observa que se trata de lotação do ônibus em horário de pico (por volta de 17h), sem qualquer indicativo de que tivesse algum assento sendo ocupado indevidamente por alguém que não era prioridade – e que deveria ter ocasionado eventual advertência pelo motorista da ré. Infelizmente, trata-se de superlotação do coletivo que muito ocorre em grandes cidades e que, naquela situação, não é possível se concluir que outra atuação seria possível do motorista como quer fazer crer a parte autora. (...) É certo que eventuais grosserias praticadas por funcionários de empresas de ônibus – ou melhor, por qualquer pessoa – são lamentáveis e devem ser repreendidas e merecer orientação pela concessionária de serviço público. Todavia, para ensejar direito à indenização por dano moral as circunstâncias devem ser anormais, sob pena de banalização do instituto. Assim, no caso ora em apreço, não há que se falar em dano moral, observado que não restou comprovado nos autos a ofensa ao direito da personalidade da autora. In casu, não se verifica situação que extrapola o dissabor decorrente do mero desacerto entre as partes, destacando-se que, da análise da produção de prova testemunhal, não se revelou intimidação alguma, mas tão somente um contratempo que passava os motoristas de ônibus na qual acumulava tanto a função primordial de conduzir o veículo, bem como a função de fiscalizar o pagamento das tarifas pelos passageiros. Desse modo, ao sopesar os elementos fáticos probatórios dos autos, entendo que a autora se desincumbiu de comprovar que a discussão tenha ocasionado abalo psíquico e ofensa a qualquer direito de personalidade, nem que tenha implicado expedientes que ultrapassassem os limites para causar algum vexame ou constrangimento ilegal, não se havendo falar, portanto, em dano moral indenizável. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, o que faço com resolução de mérito (artigo 487, I, do CPC). Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas e honorários que fixo em 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça da autora."*

A autora interpôs **apelação** (fls. 132/146). Em síntese, insistiu na configuração do dano moral indenizável.

Houve a apresentação de **contrarrazões** (fls. 149/157).

### É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Dispensado o recolhimento do preparo recursal, tendo em vista que a autora é beneficiária de gratuidade processual (fl. 49).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Na petição inicial (fls. 01/11), a autora alegou que no dia 19/12/2023, acompanhada de seus três filhos (de 12 anos, um ano e oito meses e bebê de três meses), embargou em ônibus da ré. Sustentou que, naquela ocasião. Solicitou ao motorista um assento para acomodar seus filhos, tendo em vista seu direito de prioridade. Alegou que o motorista lhe respondeu de forma agressiva e desrespeitosa, no sentido da inexistência de lugares disponíveis e questionando se a autora desejava se sentar em seu próprio assento. Aduziu que a situação gerou constrangimento e violação de sua dignidade. Pleiteou a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação (fls. 55/67), o réu aduziu que os fatos ocorreram em horário de pico, em que o ônibus se encontrava cheio, de modo que inexistiam assentos livres. Sustentou que, na ocasião, a autora, em tom irritado e impositivo, exigiu que alguns passageiros cedessem lugares para ela e seus filhos e que, diante da inércia dos presentes, passou a exigir que o motorista tomasse providências. Aduziu que os bancos preferenciais já estavam sendo utilizados por pessoas que faziam jus ao uso e que o motorista não pode fazer nada para resolver a situação. Alegou a ausência de comprovação dos fatos pela autora e a inexistência de danos morais.

**Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.**

Trata-se de ação a partir da qual a autora buscou o reconhecimento de danos morais indenizáveis, tendo em vista a alegação de constrangimento e violação de dignidade decorrentes da conduta do motorista da ré.

E, preservado o convencimento da ilustre magistrada, tem-se que o comportamento do motorista da ré extrapolou sim a cordialidade, educação e presteza exigidos no transporte público.

Importante salientar que, nos termos da CF, qualquer cidadão tem direito à reparação dos danos morais (art. 5º, inciso V).

No Código de Defesa do Consumidor, há disposições fundamentais a serem observadas:

(i) direito básico (fundamental) à efetiva prevenção e reparação dos danos morais (art. 6º, V) e

(ii) obrigação dos fornecedores de serviços públicos oferecerem serviços adequados, eficientes e seguros (art. 22).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**A situação examinada demonstrou completo despreparo do motorista e funcionário da ré.**

A autora ingressou no interior do coletivo com três crianças, uma de colo. E, de maneira adequada, solicitou ao motorista auxílio para acomodação dela e das crianças menores, uma de colo.

Esse pedido, frise-se, era legítimo. Até porque faltaria segurança e serviço adequado, se não fosse possível aquela acomodação.

A conduta assumida pelo motorista: uma flagrante falta de educação, inadequação e criação de uma situação de manifesto constrangimento!

**Inadmissível qualificar-se o comportamento do motorista algo normal. Ele causou sim um constrangimento e uma situação humilhante para a autora. Levantou e esbravejou, dizendo "... quer sentar no meu lugar, não esta vendo que o ônibus está cheio". A testemunha deixou claro que ele se levantou e manifestou exaltação com a autora.**

**O simples fato de uma senhora ingressar no ônibus com três crianças exigia do motorista e funcionário da ré outra postura. Deveria agir com presteza, educação e cordialidade. Deveria agir com empatia, até para garantir um transporte seguro à autora e seus filhos (crianças menores, uma de colo).**

Mesmo que se considerasse o horário do transporte público por volta das 17h, era obrigação do motorista resolver a situação de maneira adequada.

**É preciso dizer e afirmar que a ofensa moral não precisa assumir contornos de injúria - um xingamento.** Não era necessário isso, como sugerido na r. sentença, para se caracterizar o dano moral.

Ora, tanto a autora ficou abalada, que a testemunha Valquíria afirmou que a situação lhe causou humilhação e choro.

**Diversamente do que afirmado pelo motorista em seu depoimento, a testemunha Valquíria Ferreira da Costa Barbosa confirmou que o tratamento foi extremamente grosseiro. Ele não foi calmo, como ele tentou fazer crer em seu depoimento.**

**E, no ponto, chamou atenção a inércia da empresa ré em trazer testemunhas.** Não conseguiu trazer nenhuma testemunha para confirmar a versão do motorista. Evidentemente, ele foi mal educado e ninguém quis confirmar sua versão. Aliás, a testemunha Valquíria Ferreira da Costa Barbosa deixou claro que aquela conduta do motorista causou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indignação em todos que estavam, no ônibus.

**E, com o devido respeito à decisão de primeiro grau, era sim possível exigir do motorista um comportamento adequado, colaborativo, educado e com presteza. Ver uma senhora com três crianças e assumir comportamento agressivo e de exaltação não encontra justificativa possível numa sociedade civilizada.**

A situação só foi resolvida, segundo a testemunha, quando, no fundo do ônibus, as pessoas, solidárias com a situação, arrumaram lugar para a autora.

O motorista chegou, em seu depoimento, a inventar uma situação a ele supostamente favorável de existência de idosos, na frente do ônibus. Isso não foi comentado pela testemunha Valquíria Ferreira da Costa Barbosa e não se verificou, a partir da instrução do processo. E, de qualquer modo, não justificaria seu comportamento exaltado e agressivo.

Nem se diga, ainda, que os precedentes anotados pela autora admitiam indenização por danos morais em situações mais graves. A questão a ser resolvida: o comportamento do preposto da ré foi adequado? Causou danos morais à autora?

Cada caso deve ser examinado com suas características, ainda que implique valores de indenização menores. E, preservado o convencimento externado em primeiro grau, a situação examinada era de clamoroso desrespeito.

**No caso sob exame, reconhece-se que o motorista causou uma situação de extremo constrangimento, com respostas grosseiras para uma senhora com três crianças, sendo uma de colo. Um rematado absurdo!**

**Essa demonstração de inadequação e completa falta de cordialidade e empatia não pode ser "banalizada" pelo Poder Judiciário, independente do horário, independente das características do transporte coletivo das grandes cidades.**

**Ora, se o Poder Judiciário admite danos morais por inclusão em banco de dados (até por presunção), remessa de cartão de crédito sem pedido do consumidor, atrasos de voo em transporte aéreo, protesto de títulos (também por presunção), devolução antecipada de cheque pré-datado, dentre outras situações MENOS GRAVES, não há motivo não se reconhecer essa repercussão no caso sob exame.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja, também o Poder Judiciário precisa garantir aos consumidores de transporte coletivo um tratamento respeitoso, adequado e com presteza, mesmo nas grandes cidades, mesmo nos horários e pico. Cuida-se de compatibilizar o juízo de valor exercido pelas decisões judiciais com outras situações sociais.

Por fim, o comportamento do motorista em audiência disse muito sobre o fato e até tolerância social. Chamado a depor perante a juíza, o motorista buscou criar e passar-se como alguém calmo, educado e até – pasme-se! – prestativo. Essa narrativa estava completa e evidentemente distinta dos fatos como de fato aconteceram!

**O conjunto probatório deve ser analisado, a partir da iniciativa das partes.** De um lado, só a autora quis esclarecer os fatos. A grosseria foi tamanha que uma passageira dispos-se a depor em juízo. Isso deve ser adequadamente valorizado. A narrativa segura da testemunha Valquíria Ferreira da Costa Barbosa desmontou aquele tom exaltado e desarrazoado do motorista, na conversa com a autora. Ele foi sim rude e grosseiro. Ele criou sim uma situação de humilhação para a autora, uma mãe acompanhada de três filhos pequenos. E, de outro lado, a ré que se limitou a trazer o próprio motorista – pessoa envolvida no episódio – sem se preocupar com a juntada de um relatório interno ou da oitiva de outro passageiro. Presume-se que ninguém quis abonar a conduta do motorista.

Difícil compreender porque o motorista agiu daquela forma. A prova, com o devido respeito, revelou uma conduta de desrespeito e, até machista, diante de uma mulher em situação de notória vulnerabilidade com seus três filhos (um de colo). Um roteiro de um padrão cultural de uma suposta dominação, que lhe "autorizaria" a ser grosseiro, depreciativo e rude com a passageira mulher. Será que ele teria se levantado de maneira inusitada do assento do motorista, exaltado e falado a mesma coisa, se a ajuda fosse solicitada por um homem? Provavelmente, não!

Esse ponto merece outro juízo de valor do Poder Judiciário, de modo a identificar a repercussão de prática de danos morais no contexto, em que a autora, acompanhada de seus filhos menores recebeu um tratamento inadequado e grosseiro. **Dano moral não se provoca só com injúria, difamação, calúnia, xingamento e palavras de baixo calão! Qualquer atitude que cause constrangimento, depreciação, humilhação ou diminuição da dignidade do passageiro pode gerar o direito à indenização.**

**Ora, se o artigo 170 da Lei Orgânica (espelho do artigo 226 da Constituição Federal e do art. 237 da Constituição Estadual do Estado de São Paulo) exige da sociedade em Osasco respeito à família e às crianças, não parece demais se exigir do motorista, preposto da ré, que**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tenha presteza, educação e respeito com passageiras em situações como aquela examinada no processo.

**Assim, há normas federal, estaduais e municipais que exigem dos motoristas tratamento adequado aos passageiros. Em Osasco não pode ser diferente! Não se pode conferir legalidade para conduta de um motorista que levou ao constrangimento, humilhação e indignação de uma passageira, repita, uma senhora com três crianças (filhos). Essa conduta não era normal e tampouco admissível socialmente!**

A propósito, colhe-se precedente em situação de falta de respeito e empatia de motorista de coletivo, Apelação Cível 1115057-45.2020.8.26.0100, 17ª Câmara de Direito Privado, minha relatoria, julgamento em 09/02/2022, destacando-se as partes pertinentes das ementas:

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO. EMBARQUE DE PASSAGEIRO. ÔNIBUS ERRADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. CONTRATO DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização fundada em vício do serviço de transporte rodoviário. Primeiro, mantém-se a conclusão de primeiro grau sobre a falha da ré na prestação do serviço. (...) Terceiro, o autor experimentou danos morais, justificando-se a manutenção do valor da indenização. O autor vivenciou situações de desconforto e frustração para além dos aborrecimentos do cotidiano. O autor pretendia ir para o Rio de Janeiro, acompanhar o velório e o enterro de seu genitor e, em razão da falha do preposto da ré, seguiu viagem para Curitiba. **E ainda, ao perceber o equivoco, foi impedido de descer do ônibus e obrigado a seguir viagem por mais 3 horas, causando frustração maior ao autor que não conseguiu presenciar o enterro do pai.** Ademais, a Resolução ANTT nº 1.386/06, no seu art. 6º, inc. VIII dispõe que é direito do usuário ser atendido com urbanidade pelos prepostos da transportadora. Entretanto, não foi o que se viu, **uma vez que o motorista não agiu com empatia e criou embaraços a pretexto de cumprir as regras.** Indenização fixada em R\$ 11.000,00, aplicando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e dentro dos parâmetros da Turma julgadora. E quarto, o autor também sofreu dano material. Aquisição de nova passagem no valor de R\$ 156,00. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDOS.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Concluindo-se, diante do conjunto probatório, tem-se como configurado o dano moral indenizável.**

**Resta fixar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também 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 inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Ainda oportuno citar um precedente em que este Tribunal de Justiça reconheceu indenização em favor do motorista, quando ofendido, também por comportamento grosseiro (sem se cogitar propriamente xingamentos).

É o caso da Apelação Cível nº 1026809-17.2023.8.26.0224, 10ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador Márcio Boscaro, Julgamento em 10/05/2025:

*"APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. OFENSAS VERBAIS. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. Prova produzida nos autos pela apelada suficientemente satisfatória para corroborar os fatos alegados na peça inicial. Ofensas praticadas pelo apelante, na qualidade de passageiro, em face da apelada, enquanto motorista, durante corrida de transporte por aplicativo. Gravações que permitem atestar as ofensas perpetradas e com conotação homofóbica. Elementos caracterizadores da responsabilidade civil configurados. Indenização por danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00 que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO."*

**A situação examinada é inversa. Se referido montante foi arbitrado em caso envolvendo comportamento de passageiro com**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**motorista, não há razão para se fixar valor inferior para o presente caso, ocorrido durante a prestação de serviço público e que denota ainda maior fragilidade, na medida em que envolve passageira em situação de vulnerabilidade (mulher acompanhada de três crianças).**

**Nessa ordem de ideias, considerando-se as peculiaridades do caso concreto e dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atento aos precedentes desta Turma julgadora, acolho o recurso do autor e majoro o valor da indenização para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Essa quantia concretizará os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor.**

Assim, os danos morais também são aplicados visando a inibição da conduta por parte da ré. Ou seja, também se privilegia o caráter educativo da indenização, como forma de se desestimular a repetição do ilícito.

O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei, a partir da citação da ré (14/08/2024 – fl. 54) e de correção monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal), desde o arbitramento em segundo grau, nos termos da Súmula 362 do C. STJ.

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Concluindo-se, dá-se parcial provimento ao recurso, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescido de juros de mora na forma da lei, a partir da citação da ré (14/08/2024 – fl. 54) e de correção monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal), desde o julgamento em segundo grau, nos termos da Súmula 362 do C. STJ.**

#### Prequestionamento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### DISPOSITIVO.

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para reformar a r. sentença e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da citação da ré, 14/08/2024 — fl. 54) e de correção monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal, do julgamento em segundo grau, nos termos da Súmula 362 do C. STJ.).**

Tendo em vista a alteração da sucumbência, arcará a ré com as custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pelos honorários de advogado da autora, os quais fixo em 20% sobre o valor da condenação (acrescido de juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**