



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003084

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031174-04.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante CONDOMÍNIO FRANCA SHOPPING CENTER, é apelada AMANDA DE MELO E MELLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado 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 Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 38483

Apelação Cível nº 1031174-04.2023.8.26.0196

Comarca: Franca – 5ª Vara Cível

Apelante: Condomínio Franca Shopping Center

Apelada: Amanda de Melo e Mello

Juíza prolatora: Milena de Barros Ferreira

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Queda em shopping center. Alegação de piso com desnível. Sentença de parcial procedência que condenou o estabelecimento réu ao pagamento de indenização por danos morais e à reparação moral. Insurgência dele, pleiteando a inversão do julgado ou, ao menos, a redução da quantia arbitrada a título de danos morais. Irresignação que não prospera. Natureza consumerista da relação jurídica havida entre os litigantes. Conjunto probatório que lastreia o direito invocado pela autora. Responsabilidade civil objetiva do réu por fato do serviço (acidente de consumo). Serviço que não ofereceu a segurança esperada pelo consumidor. Não constatada a presença de excludentes do dever de indenizar, previstas no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Queda decorrente do desnível do piso, que causou lesão no ligamento do tornozelo da autora. Mantida a indenização por danos materiais fixada na sentença. Valor que corresponde às despesas da demandante com medicamentos, consultas médicas, exames e sessões de fisioterapia, para o tratamento de seu tornozelo. Gastos devidamente comprovados. Dano moral configurado. Montante indenizatório a título de reparação moral que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença reformada apenas neste aspecto. **Recurso de apelação parcialmente provido, nos termos do acórdão.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por Condomínio Franca Shopping Center contra a sentença de fls. 252/258 que, em ação de indenização por danos materiais e morais em face de si ajuizada por Amanda de Melo e Mello, ora apelada, julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

*“Ante o acima exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I,*

*do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** o réu ao pagamento da indenização à autora por danos materiais no valor de R\$483,83 (Quatrocentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos), corrigidos do ajuizamento da ação e juros de mora de 1% desde do evento lesivo, e danos morais, no valor de R\$15.000,00 (Quinze mil reais), e corrigidos pelos índices da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data da prolação da presente sentença e juros de mora de 1% ao mês, a partir do evento lesivo.*

Face à sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas que deu causa. No tocante aos honorários advocatícios, nos termos do art. 85 §14º do CPC, que veda a compensação de honorários nesta hipótese, arcará a parte ré com honorários advocatícios da parte adversa que fixo em 10% do valor da condenação, corrigidos desta data e com juros de mora de 1% ao mês a contar do trânsito em julgado da sentença; por sua vez, à autora incumbe ao pagamento de honorários advocatícios, levando em consideração que, in casu, decaiu dos pedidos de indenização por lucros cessantes e diferença dos danos materiais, em 10% do valor pleiteado (R\$7.006,00), observando-se o art. 98, §3º do CPC , já que beneficiária da justiça gratuita.” (fls. 257/258).

Em sua apelação (fls. 261/274), o réu alega que: (i) a utilização, pela autora, de sapato com salto extremamente alto causou a queda

dela no estabelecimento do shopping réu, e não suposta valeta no piso; (ii) além disso, no momento em que caiu, a demandante estava mexendo no celular, ou seja, não prestava atenção por onde andava; (iii) infere-se a culpa exclusiva da consumidora pelos danos suportados; (iv) o carpete vermelho que cobria o piso fazia parte da decoração de Natal do espaço, logo, não tinha por fim mascarar qualquer tipo de imperfeição do solo; (v) após ser atendida pela equipe de socorristas do shopping, a apelada optou por buscar tratamento médico por meios próprios, motivo pelo qual não houve o preenchimento de formulário com as informações dela, o que inviabilizou contatá-la para prestação de eventuais auxílios; (vi) uma vez que o apelante somente teve conhecimento dos fatos com a citação, não foram preservadas as imagens de segurança das áreas comuns (corredores), ressaltando-se que, no local da queda, não existia câmera; (vii) está ausente o nexo de causalidade; (viii) o dano decorreu exclusivamente por ato de terceiro, portanto, aplicável a excludente de responsabilidade pelo fato do serviço, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - CDC; (ix) a apelada possui plano de saúde suplementar familiar e em coparticipação (Unimed); (x) ela atribuiu ao pedido de indenização por danos materiais o montante de R\$ 7.489,83 (sete mil, quatrocentos e oitenta e nove reais e oitenta e três centavos), contudo, esta cifra foi mensurada pelos valores totais dos boletos emitidos pelo plano de saúde, considerando a sua utilização por todos os beneficiários dele, entre o período de dezembro/2022 a maio/2023; (xi) embora a apelada não tenha trazido nenhum comprovante de pagamento das despesas das quais pede o reembolso, o apelante foi condenado a restituir R\$ 483,83 (quatrocentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos); e (xii) inexistente prejuízo de ordem moral, devendo ser afastada a indenização a este título ou, ao menos, ser reduzida, arbitrando-a em patamares módicos. Pugna pelo provimento do recurso, para reforma da sentença, para que seja julgada improcedente a ação, reconhecendo-se a inexistência de responsabilidade civil

do apelante sobre o evento narrado pela apelada.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 281/292.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 275/276).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

*AMANDA DE MELO E MELLO, qualificada na inicial, ajuizou ação de procedimento comum cível, em face de **CONDOMÍNIO FRANCA SHOPPING CENTER**, alegando, em síntese, que, ao ter ido a uma campanha natalina em um dos estabelecimentos da requerida, pisou em uma valeta encoberta pelo carpete do piso do local, tendo por esta razão sofrido uma grave torção no pé. Alega que o ocorrido lhe rendeu fortes dores, sendo socorrida por um bombeiro funcionário da empresa ré e encaminhada para o hospital; aduz ainda que a referida lesão ensejou meses de fisioterapia acompanhados da impossibilidade de continuidade de seu trabalho. Nesses termos, sustenta a aplicação da legislação consumerista e a condenação da requerida ao pagamento de indenização a título de dano moral e material em decorrência da lesão sofrida. Com a inicial*

vieram documentos (fls. 12/47).

Decisão às fls. 48, deferidos os benefícios de Justiça Gratuita à parte autora.

Devidamente citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 54/71), não tendo suscitado questões preliminares. No mérito, alega ausência de pressupostos da responsabilização civil, tendo em vista que a autora não fez nenhum registro administrativo da ocorrência do acidente e que a equipe do estabelecimento prestou as medidas de primeiros socorros cabíveis ao caso. Ainda, por fortuito externo, destaca que a queda em questão poderia ter ocorrido em razão de outro aspecto, como desequilíbrio ou desatenção, isentando a requerida de qualquer grau de culpa. Alude que o ônus da prova é exclusivo da parte autora e que a marcação existente no tapete era notável. Requer a improcedência da demanda, bem como a decretação de impossibilidade de qualquer indenização. Juntou documentos (fls. 72/185).

Houve réplica (fls. 189/195).

Decisão saneadora às fls. 201/203

A prova oral foi produzida as fls. 230/231, seguida de memoriais escritos (fls. 232/251).

É o sucinto relatório.” (fls. 252/253).

Conheço o recurso de apelação, porque tempestivo e preenche os demais requisitos de admissibilidade.

Inicialmente, vale transcrever trecho do julgado ora examinado:

“(...) a testemunha Gislaine Idelfonso, presencial ao acidente, ratificou a versão da autora acerca da existência de um desnível no piso da loja, o qual teria sido responsável pela queda em tela.

De forma complementar, as informações trazidas pelo informante Willian Carlos, cônjuge da autora e que, tendo-lhe feito companhia no dia dos fatos, é igualmente apto para descrever com propriedade a superfície da loja do estabelecimento réu, quando da ocorrência do acidente.

Outrossim o estabelecimento réu não se desincumbiu do ônus de comprovar que, ainda que a autora estivesse desatenta, distraída ou propícia ao desequilíbrio em razão do calçado que utilizava ou uso do celular, sua conduta teria sido determinante para evitar a ocorrência do acidente, demonstrando efetivamente a higidez do piso do local do acidente, a fim de caracterizar culpa exclusiva da vítima.

Neste sentido, em que pese as testemunhas Ana Lima e José Ferreira, funcionários do shopping, tenham negado, em seu depoimento, qualquer desnível no piso da loja. Não trouxeram nenhuma informação relevante que poderia melhor descrever o estado do piso, inclusive, por debaixo do carpete; diversamente, a testemunha Ana ratificou que o local da queda chegou a ser isolado depois do acidente, o que evidencia o registro de seu potencial perigo aos demais consumidores do shopping.

A propósito, as fotografias do local trazidas pelo réu (fls. 114/120) poderiam elucidar o evento, mas aquelas apresentadas referem-se ao cotidiano do estabelecimento desassociadas dos fatos ora apurados.

Destarte, fato é que a queda da autora se deu pela existência de um desnível não sinalizado e isolado no piso do estabelecimento, ocultando-lhe os meios devidos de prevenção a acidentes ou, como de fato ocorreu, quedas.

(...) o réu não se desincumbiu do ônus que lhe é legalmente imposto, deixando de provar a inexistência de falha do serviço ou a aventada culpa exclusiva da vítima, cumpre reconhecer, efetivamente, a sua responsabilidade objetiva pelos danos suportados pela autora em razão do sinistro narrado na inicial.

(...) restaram comprovadas a lesão sofrida e a decorrente necessidade de tratamento, custeadas pelo plano de saúde, com a correspondente coparticipação e pelo financiamento pessoal da autora, os quais comportam indenização a título de ressarcimento pelos gastos dispendidos.

Assim sendo, devida a restituição dos valores empenhados para o tratamento suportado pela autora e em decorrência da queda objeto dos autos, no importe de R\$483,83 (Quatrocentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos), conforme somatória das consultas, exames, imobilização e sessões de fisioterapia lançadas a título de coparticipação nas faturas do plano de saúde da autora e cupom fiscal

referente à medicação (fls. 35/47).

Encontram-se igualmente configurados os danos morais.

(...)

No caso em exame, a autora, em razão do acidente, sofreu lesão corporal, a qual foi responsável por render-lhe meses de fisioterapia e readaptação, tendo sido afastada de suas atividades regulares durante o período de tratamento. Ainda, sofreu a autora intenso constrangimento e dor psíquica pelo acidente sofrido em público, o que evidencia o dano moral experimentado.” (fls. 253/256).

É inquestionável que a natureza da relação jurídica havida entre as partes é de consumo, ostentando a autora a qualidade de consumidor e o réu a qualidade de fornecedor, o que faz incidir as regras da legislação consumerista, inclusive com a inversão do ônus da prova.

Do conjunto probatório carreado aos autos, notadamente da oitiva da testemunha Gislaine Idelfonso Ferreira, arrolada pela autora, e do depoimento pessoal de Ana Carolina Pereira e Álvares de Lima, preposta do réu, infere-se que a demandante faz jus ao direito invocado.

Gislaine confirmou haver, no local dos fatos, piso com desnível, o qual acarretou a queda.

Ana Carolina pontuou que, depois do acidente, a área foi isolada, circunstância esta da qual se depreende que existia ali risco aos transeuntes.

Ademais, ausentes as excludentes do dever de indenizar, previstas no artigo 14, § 3º, do CDC.

O réu não logrou êxito em demonstrar que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da vítima a romper o nexo causal.

Registre-se que cabia ao recorrente, como prestador de serviços, proporcionar o necessário para que seus frequentadores, dentre eles a autora, desfrutassem de ambiente com instalações seguras.

O apelante tem o dever de zelar pela incolumidade física dos clientes, quando estão nas dependências do shopping, devendo minimizar, ao máximo, o risco de acidentes no local, o que não ocorreu na espécie, pois sequer havia sinalização alertando sobre o desnível do piso.

Manifesta a responsabilidade civil objetiva do réu pelo denominado fato do serviço (acidente de consumo), *ex vi* do artigo 14 do CDC.

Revelam-se frágeis as tentativas de imputar à autora a responsabilidade pela queda, que causou à consumidora lesão no ligamento do tornozelo (fls. 24/34).

Os danos sofridos pela autora decorrem de falha na prestação do serviço pelo réu, o que enseja, por consequência, o dever dele de indenizar.

Afigura-se correta a indenização por danos materiais fixada na sentença, correspondente aos gastos da autora com medicamentos, consultas médicas, exames e sessões de fisioterapia, para o tratamento de seu tornozelo,

os quais foram devidamente comprovados às fls. 34/47.

Saliente-se que a requerente destacou do valor mensal total do seu plano de saúde familiar, em coparticipação, somente as despesas que ela teve e que estavam relacionadas ao tratamento decorrente do acidente (fl. 06).

Está caracterizado também o dano moral.

A situação vivenciada pela autora lesou sua integridade física, trazendo-lhe dor e sofrimento, impedindo ou, ao menos, dificultando, por determinado lapso temporal, sua normal rotina, como se constata dos documentos de fls. 25/34.

Como escolia o saudoso jurista Yussef Said Cahali, “(...) *multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral*”¹.

E, como alerta Carlos Roberto Gonçalves, “*O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de **presunção absoluta**. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado*

¹ In “Dano moral”, 3ª ed., rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 22.

com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.”³.

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Assim, imperiosa a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais ocasionados à autora.

Por outro lado, considerados os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem ainda as singularidades do caso concreto, afigura-se adequada a redução da verba indenizatória para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que atende a contento o anseio compensatório/reparatório da indenização, de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da parte beneficiária.

Desta forma, a sentença comporta reparo apenas neste aspecto.

Fica mantida, nos moldes lançados no comando sentencial, a distribuição do ônus sucumbencial, em observância ao que disciplina o artigo

³ In “Direito civil, 3: esquematizado: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

86, *caput*, do CPC.

Por derradeiro, tem-se por prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, apenas para reduzir, para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a indenização por danos morais. Mantida, no mais, a r. sentença.

ISSA AHMED

Relator