



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000286008

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021742-48.2023.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que são apelantes GUILHERME KEIDI KURODA e PADARIA JOLIE LTDA, é apelado CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 25 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1021742-48.2023.8.26.0361.

Apelantes: Guilherme Keidi Kuroda e Padaria Jolie Ltda EPP.

Apelada: Concessionária do Aeroporto Int. de Guarulhos S/A.

Ação: Indenização por Danos Materiais e Morais.

Origem: 3ª Vara Cível de Mogi das Cruzes.

Juiz de 1ª instância: Dr. Fabricio Henrique Canelas.

Voto nº 14.660.

CONSUMIDOR. FURTO EM ESTACIONAMENTO. AEROPORTO. O serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Hipótese em que o estacionamento é explorado pelo aeroporto, inserido na estrutura por ele disponibilizada, inclusive dotado de câmeras de segurança, contexto a conferir certa despreocupação aos consumidores. Art. 14 CDC e Súm. 130 do STJ. Precedentes análogos da Corte. Ré que não exibiu as imagens do circuito interno de câmeras instaladas no local, mesmo após pedido extrajudicial dos autores. Ônus da prova que apenas a ela interessava. Prejuízo material evidenciado. Dano moral *in re ipsa* bem caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Liquidação em R\$ 3.000,00, na exata medida do pedido, que merece prestígio. Razoabilidade. Sucumbência redimensionada, agora exclusiva da ré. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 149/152, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido.

Buscam os autores a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o veículo permaneceu no estacionamento do aeroporto por seis dias; b) *logo após identificar a ausência do estepe, dirigiu-se imediatamente ao estacionamento do Aeroporto, solicitando o acesso às câmeras de segurança para apuração do ocorrido (sic)*; c) aplica-se o CDC ao caso; d) sofreram danos materiais e morais; e) caso mantida a sentença, os honorários devem ser arbitrados entre 10% e 20% sobre o valor da causa (fls. 155/171).

Tempestiva e preparada (fls. 172/173), vieram aos autos contrarrazões, com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 177/188).

É a síntese do necessário.

Prima facie, há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento, não havendo violação do princípio da dialeticidade. Conhece-se, portanto, do recurso.

Ressalte-se, no mérito, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores.¹

Fixadas tais premissas, vinga o recuso.

Com efeito, o serviço é defeituoso *quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar*², não uma segurança absoluta³ e muito menos – à semelhança da disciplina relegada ao fato do produto – uma *legalmente esperada, de modo que a falta objetiva de segurança legítima é a definição que melhor se acomoda a defeito*⁴, quadro a afastar qualquer critério de aferição de cunho apenas subjetivo/individual de determinado consumidor. *Mutatis mutandis*:

(...) *Isso significa que o defeito há de ser averiguado a partir da comparação entre dois parâmetros objetivos: de um lado, o grau de segurança que legitimamente se esperava daquele produto; de outro, o grau de segurança que, de fato, ele apresentou.*

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29.

² CDC, art. 14, § 1º, 1ª parte.

³ Cláudia Lima Marques et alii. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3ª ed. São Paulo: RT, 2010, p. 384.

⁴ Teresa Ancona Lopez. Das consequências jurídicas da dependência ao tabaco: conceito jurídico e aptidão para constituir dano indenizável. In: Teresa Ancona Lopez (coord). *Estudos e pareceres sobre livre-arbítrio, responsabilidade de risco inerente. O paradigma do tabaco: aspectos civis e processuais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2009, p. 503, i. 1.

*Haverá defeito toda vez que esse parâmetro fatural for inferior àquele parâmetro expectado.*⁵

A valoração da amplitude e da legitimidade da expectativa do consumidor, na essência um hipossuficiente técnico, bem como da sua postura diante do serviço, de qualquer forma, será sempre posterior ao conhecimento do problema, que pode ou não caracterizar um defeito, seja a partir do dano causado, seja diante do risco da sua ocorrência. **Antes disso o consumidor só confia**, reflexo da boa-fé objetiva, estando satisfeito com a segurança que lhe foi oferecida.

Mas sempre haverá um resíduo de insegurança, já que não há serviço totalmente seguro, assim, **interessa saber quando a insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade**; daí a importância de se analisar a legítima expectativa de segurança frente a circunstâncias relevantes, entre as quais, **o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam**.⁶

Pois bem. A partir da dinâmica descrita na causa de pedir, resta inegável que entre as partes se estabeleceu típico vínculo de depósito⁷, conquanto decorrente daquilo que a doutrina portuguesa⁸ denomina *contratação de fato*⁹, quadro a firmar a legitimidade passiva da fornecedora.

A empresa que fornece estacionamento aos veículos de seus clientes responde objetivamente pelos furtos, roubos e latrocínios ocorridos no seu interior, uma vez que, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, o estabelecimento assume o dever –

⁵ Guilherme Henrique Lima Reinig; Daniel Amaral Carnaúba. Riscos do desenvolvimento no Código de Defesa do Consumidor: a responsabilidade do fornecedor por defeitos não detectáveis pelo estado dos conhecimentos científicos e técnicos. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, v. 124, jul.-ago. 2019, p. 19, i. 6.2 (publicação digital).

⁶ CDC, art. 14, § 1º, II.

⁷ STJ, Súm. 130.

⁸ Paulo da Mota Pinto. Declaração tácita e comportamento concludente no negócio jurídico. Coimbra: Almedina, 1995.

⁹ STJ, REsp 120.719/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 22.10.1997.

*implícito em qualquer relação contratual – de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança. Inteligência da Súmula 130 do STJ.*¹⁰

In casu, restou demonstrado que o polo ativo utilizou o estacionamento do Aeroporto Internacional de Guarulhos no período de 08.07.2023 até 14.07.2023 (fls. 02).

Merece crédito, portanto, a versão inscrita no Boletim de Ocorrência de fls. 34/35, segundo a qual se constatou que *o estepe estava faltando, porém é categórico em dizer que o referido veículo saiu do estacionamento deste aeroporto para a sua garagem, não circulando com o veículo (sic)* (fls. 35).

Impossível é, dentro do sistema constitucional vigente¹¹, presumir-se situações em prejuízo dos consumidores, sobretudo se considerados o equilíbrio e a boa-fé objetiva (vigas medulares das relações de consumo), nem de longe arranhados por meras conjecturas ou ilações.

Percebe-se, neste quadro, tendo em vista a estrutura de comodidade – amplamente – disponibilizada pela ré aos seus clientes, lícito instrumento facilitador de negócios, que a recomposição material se mostra inafastável, *ex vi* da Súm. 130 do Excelso Superior Tribunal de Justiça, reflexo direto da responsabilidade independente de culpa advinda da teoria do risco proveito, sintetizada no adágio *ubi commodum, ibi incommodum* ou *ubi emolumentum, ibi onus*.

É dizer: se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos – de igual modo – não podem ser; daí por que irrelevante se mostra a alegação de que a empresa não seria a responsável pela guarda dos supostos objetos deixados dentro do veículo, pois *os julgados transcritos na r. sentença fazem menção à responsabilidade geral pela segurança e guarda dos veículos que estão no estacionamento de supermercados e shoppings, norma*

¹⁰ STJ, REsp 1.269.691/PB, rel. p/acórdão Min. Luis Felipe Salomão, j. 21.11.2013.

¹¹ art. 5º, XXXII, c.c. 170, V.

cuja existência a Apelante não discute, porém, não se enquadram no caso concreto (sic) (fls. 216).

Em hipóteses análogas, assim decidiu esta Egrégia Corte Bandeirante:

Apelação cível. Ação indenizatória por danos morais e materiais. Furto de estepe de veículo em estacionamento do Aeroporto Internacional de Guarulhos. Sentença de parcial procedência. Apelos de ambas as partes. Sentença que não foi congruente com os limites do pedido e da causa de pedir. Nulidade quanto ao acolhimento do pleito de condenação da ré no pagamento dos valores desembolsados pelos autores com a aquisição do "levantador de estepe" e com a montagem e instalação do estepe. Pedido que foi formulado após a citação da ré e não contou com seu consentimento. Art. 329, II, do CPC. Inversão do ônus da prova. Aplicação do CDC. Caberá à ré, de acordo com os arts. 370, caput, e 373, §1º, ambos do CPC e 6º, VIII, do CDC, trazer aos autos as gravações das câmeras de segurança e/ou outras provas que respaldem a sua alegação de que o furto não foi perpetrado no seu estacionamento. A inversão do ônus da prova é regra de instrução, e não de julgamento. Declarada, de ofício, a nulidade parcial da r. sentença, para a produção de provas no Juízo "a quo" a respeito da ocorrência do furto no estacionamento, invertendo-se o ônus probatório. Danos morais. Julgamento parcial de mérito (art. 356, inc. II, c.c art. 355, inc. I, CPC). Não demonstrado que os autores procuraram a ré para comunicar a ocorrência dos danos alegados e solicitar auxílio, o que, se por um lado não impede o ajuizamento da ação e eventual acolhimento da pretendida indenização por danos materiais, infirma a alegação de que o coautor, pessoa física, sofreu desgaste e transtornos excessivos buscando o ressarcimento dos danos na via administrativa por

quase cinco meses. Prova que poderia ter sido facilmente trazida aos autos pelos requerentes. Pessoa jurídica, coautora, que pode sofrer danos morais indenizáveis, desde que haja alegação de ofensa à honra objetiva, o que, porém, não foi alegado na inicial. Mantido o julgamento de improcedência. Ônus da sucumbência. Ante o julgamento de improcedência do requerimento indenizatório por danos morais, deverão os autores arcar com metade das custas e despesas processuais. E, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observado o proveito econômico obtido pela concessionária, deverão os requerentes pagar honorários advocatícios fixados em 15% do valor postulado a título de danos morais. Desprovido o apelo dos autores. Provido parcialmente o apelo da ré. Declarada, de ofício, a nulidade parcial da r. sentença, para produção de provas no Juízo "a quo", invertendo-se o ônus probatório.¹²

Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Prestação de serviços. Estacionamento de veículo em aeroporto. Estepe furtado. Reconhecimento do dever de indenizar o dano material. Conjunto probatório apto à convicção do ato ilícito suportado pela apelante. Sonegação de imagens de câmeras, sem a demonstração de óbice invencível, a qual verte em prol do consumidor. Falta de elementar cooperação das rés (art. 6º do CPC). Impostura. Cerceamento incorrente. Dano material razoavelmente dimensionado e não impugnado por contraprova equivalente. Inexistência de exercício abusivo do direito pela consumidora. Equidade (art. 7º do CDC). Danos morais. Admissibilidade excepcional. Menoscabo enfrentado pelo consumidor vivificado pelas empresas prestadoras de serviço, as quais deram às costas ao reclamo, desmerecendo-o e sem nenhum interesse em colaborar com a verdade real. Indenização justa. Sentença reformada. Recurso

¹² TJSP, AC 1009795-44.2022.8.26.0001, rel. Morais Pucci, j. 30.08.2024.

provido.¹³

Ademais, convém sublinhar que à fornecedora competia demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do polo ativo¹⁴, ônus do qual não se desincumbiu, porquanto, embora intimada a se pronunciar sobre eventual interesse na produção de provas (fls. 112), optou pelo julgamento antecipado (fls. 115/116).

Nesse passo, as imagens do circuito interno de câmeras no estacionamento – sobretudo porque não especificadamente impugnada a tentativa extrajudicial descrita pelos autores (fls. 03)¹⁵ – deveriam ter sido exibidas para corroborar as alegações de que não houve furto do estepe do carro, o que não ocorreu.

Em resumo: ao oferecer a facilidade de um estacionamento supostamente seguro ao cliente, fomenta a empresa seu giro econômico, a acarretar sua responsabilidade em caso de eventual dano causado pelo uso do atrativo. O furto caracteriza-se como fortuito interno, de modo que sua ocorrência não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da fornecedora.

Nesse passo, claro está o dano material, devidamente comprovado às fls. 37/39, a ser corrigido de 04.10.2023.

Verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**furto no interior do estacionamento**)¹⁶, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender¹⁷, reprimindo todos os abusos praticados no mercado.¹⁸

¹³ TJSP, AC 1002059-34.2021.8.26.0704, rel. Rômulo Russo, j. 17.04.2023.

¹⁴ CPC, art. 373, II, c.c. CDC, art. 6º, VIII.

¹⁵ CPC, art. 341.

¹⁶ CC, art. 187.

¹⁷ CF, art. 5º, XXXII.

¹⁸ CDC, art. 4º, II e VI.

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade¹⁹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.²⁰

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa²¹, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontrastável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também,

¹⁹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

²⁰ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

²¹ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.²²

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.²³ O dever de indenizar decorre – de modo imediato²⁴ – da quebra da confiança e da **justa expectativa dos consumidores de não serem surpreendidos por furto dentro do estacionamento disponibilizado pela ré**, sendo obrigados a percorrer cansativa trilha apta tentar minimizar essa situação e vencer a injustificada demora na solução do problema.²⁵

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa²⁶*, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.²⁷

²² Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

²³ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

²⁴ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

²⁵ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

²⁶ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

²⁷ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*²⁸, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²⁹, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.³⁰

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*³¹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*³²

No que concerne à liquidação, considerando o ilícito praticado, afigura-se-me razoável estimar a compensação moral em R\$ 3.000,00; por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, expressão econômica do pedido (item “d” – fls. 20), marcado pelas balizas da adstrição/congruência.³³

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁴, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³⁵

²⁸ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²⁹ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

³⁰ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

³¹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

³² Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

³³ CPC, arts. 141 c.c. 492.

³⁴ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³⁵ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

A correção monetária³⁶ – aqui – incide de hoje³⁷; enquanto os juros de mora, legais³⁸, tratando-se de responsabilidade contratual originária³⁹, fluem – *ex vi legis* e para as duas verbas – da citação (25.01.2024 – fls. 51).⁴⁰

Sucumbente, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00⁴¹, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado⁴², ou em 20% da condenação, **o que for maior**.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para CONDENAR a Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos ("GRU Airport") ao pagamento de:

a) R\$ 5.370,27, corrigidos de 04.10.2023;

b) R\$ 3.000,00, atualizados de hoje.

Os juros de mora, para ambas as verbas, incidem de 25.01.2024.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual⁴³, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁶ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

³⁷ STJ, Súm. 362.

³⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³⁹ CC, art. 405.

⁴⁰ CPC, art. 239, § 1º.

⁴¹ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

⁴² CPC, art. 85, § 16.

⁴³ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.