



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000307214

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016930-86.2023.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante EVERTON VERGILIO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado A. GOMES DOS SANTOS AUTO CENTER LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1016930-86.2023.8.26.0320

Comarca:LIMEIRA – 1ª Vara Cível

Juiz: Guilherme Salvatto Whitaker

Apelante: Everton Vergilio da Silva

Apelado: A. Gomes dos Santos Auto Center Ltda

COMPRA E VENDA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ALEGAÇÃO DE DISCRIMINAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. AUSÊNCIA DE BASE PROBATÓRIA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, não existe base probatória que possibilite amparar a assertiva da ocorrência de discriminação em relação ao autor, no estabelecimento comercial da demandada. 2. Embora não tenha o autor sido atendido em seu propósito de realizar a aquisição de pneus, não há possibilidade de identificar conduta discriminatória por parte da ré. Diante disso, os transtornos vividos pelo autor não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto. 3. Diante desse resultado, impõe-se elevar o montante da verba honorária sucumbencial de responsabilidade do autor, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, a 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Voto nº 59.030

Visto.

1. Trata-se de ação de indenização por dano moral proposta por EVERTON VERGILIO DA SILVA em face de A. GOMES DOS SANTOS AUTO CENTER LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, com a ressalva da inexigibilidade decorrente do benefício da gratuidade judicial.

Inconformado, apela o vencido pleiteando a inversão do julgado, sustentando que os atos praticados pela apelada configuram a situação de dano moral, por violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, dado que sofreu discriminação em duas oportunidades, ao realizar negociação para compra de pneus. Por meio de Whatsapp, plataforma de que se utiliza a ré para vender seus produtos, acertou com a funcionária que iria ao estabelecimento, no período da tarde, para a formalização da compra e realização gratuita do serviço em seu veículo, sem que houvesse qualquer oposição ou imposição de horário por parte dela, ou, mesmo, alguma condição. Ao chegar ao local, a tempo, foi-lhe recusada a venda, unicamente pelo fato de que vestia camiseta

Chegou a tempo ao local da compra dos pneus para fazer a substituição e havia a garantia de gratuidade para o dia, por parte da apelada. Nenhum requisito lhe foi imposto, como, por exemplo, que a oferta era válida enquanto duraria o estoque ou até às 16h00. Ademais, trata-se de serviço que pode ser executado em trinta minutos, já que não é complexo o serviço de troca e alinhamento de pneus. A negativa de realizar a venda do produto unicamente pelo fato de, naquele momento, vestir a camiseta de sua oficina mecânica. Em 6 de setembro de 2023, em nova negociação, acertou com a funcionária Carla que iria realizar a troca dos pneus no período da tarde, pelo valor promocional de R\$ 219,00; contudo, ao chegar ao estabelecimento da ré, mais uma vez lhe foi negada a venda, sob a alegação que não havia mais pneus disponíveis, o que não era

verdadeiro, sentindo-se de novo discriminado pelo uso da mencionada camiseta. Solicitou à sua irmã que realizasse ligação e simulasse a compra dos pneus por valor promocional, e mais uma vez Carla aceitou a proposta, ficando combinado o mesmo preço, o que confirmou a conduta discriminatória, não tendo a apelada impugnado os áudios acostados aos autos. Por isso, diante da prática de ato ilícito, pretende a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Segundo a petição inicial, em 6 de setembro de 2023, o autor realizou pesquisa visando apurar o melhor preço para a troca de pneus, sendo então direcionado ao Whatsapp da ré. Na conversa, a funcionária da demandada informou-lhe a disponibilidade do pneu desejado (185/60/15), por preço menor, desde que retidos os pneus usados; caso contrário, o cliente deveria pagar um valor adicional de aproximadamente R\$ 30,00 por pneu. Foi-lhe oferecido um pneu importado por R\$ 219,00, com a retenção de seus pneus usados e garantia de cinco anos. Diante disso, houve o acerto para a aquisição, gerando-se um código para ser apresentado no momento da compra. Dirigiu-se até o estabelecimento da ré às 15 horas, a fim de concretizar o negócio; porém, como vestia uma camiseta de sua oficina, a venda outrora avençada lhe foi negada, sob a justificativa da inexistência desses pneus no estoque. Em 19 de setembro de 2023, novamente fez contato com a ré, a fim de conseguir comprar pneus anunciados em promoção. Após tratativas, foi até o local às 16 horas, oportunidade em que mais uma vez lhe foi dito que se esgotara o estoque dos pneus desejados. O gerente da loja lhe informou que somente havia

disponibilidade de pneus mais caros, momento em que, apesar de ter acertado com funcionária da ré por meio de Whatsapp, decidiu comprar os indicados. Contudo, novamente lhe foi apresentado empecilho para realização do negócio, sob a alegação de que não poderia ser atendido, pois o expediente do funcionário responsável estará para terminar e ele não teria direito aos serviços de alinhamento e balanceamento, o que determinou a desistência do negócio. Diante disso, sentindo-se discriminado pela ré por ser mecânico, resolveu pedir à sua irmã que simulasse a compra de pneus na promoção, o que foi feito. Na negociação, a ré informou que havia disponibilidade do pneu desejado e concordou com a promoção, o que confirmou a discriminação sofrida. Daí o ajuizamento da presente ação.

A ré, ao apresentar sua defesa, impugnou as mídias acostadas aos autos, ao argumento de que as mensagens podem sofrer alteração unilateral facilmente. Arguiu a inépcia da inicial, ante a ausência de provas da tese autoral. Afirmou que a disponibilidade dos pneus em sua loja depende do fluxo de vendas, fato que foi devidamente informado ao consumidor. O demandante se dirigia à loja em momento tardio, e estava ciente de que os serviços poderiam demorar. Não colocou empecilhos à venda dos pneus; na verdade, eles não ficam disponíveis por longo período. Quando o autor foi até a sua loja e decidiu comprar os pneus sem a promoção, foi informado de que não teria direito aos serviços de alinhamento e balanceamento e, ainda, que poderiam demorar. Questionou a cotação pedida pela irmã do autor, pois ela mencionou a marca Provato, ao passo que a intenção de compra se relacionava à marca Wanli. Negou ter praticado conduta discriminatória pelo fato de o autor ostentar roupa de mecânico. Impugnou o pleito de reparação por dano moral.

A r. sentença julgou improcedente o pedido.

O conjunto probatório compreendeu a juntada de documentos e colheita de prova oral.

Érica Cristina da Silva, irmã do autor, confirmou que seu irmão pretendia comprar pneus na loja ré. Disse que seu irmão combinou a compra dos pneus, a fim de realizar a troca em seu carro. Relatou que, à época, a ré confirmou a disponibilidade do produto, razão pela qual o autor realizou o agendamento da compra via Whatsapp, oportunidade em que funcionária da ré informou a ele que era só comparecer ao estabelecimento a fim de proceder a troca. Narrou que, na chegada de seu irmão, não foi possível a troca dos pneus, pois o autor foi informado que havia acabado o estoque da loja, pois se tratava de produto promocional. Confirmou que, naquela ocasião, o autor estava vestido com o uniforme de sua oficina, local em que trabalha como mecânico. Disse que, depois da sua chegada, o autor sentiu que, provavelmente, não quiseram vender o produto por esse motivo. Indagada, relatou que o sentimento de discriminação nasceu com a negativa injustificada da venda. Narrou que, quando da sua chegada, a loja não estava fechando, por se tratar de horário agendado. Não soube informar qual o horário foi agendado. Confirmou que, em segunda oportunidade, em nova tentativa de compra do produto, a ré informou ao autor que havia o produto em estoque. Negou que o autor tenha chegado ao local ao final do expediente. Complementou que atendeu ao pedido do autor e simulou a compra de pneus, oportunidade em que a ré também lhe disse que havia disponibilidade do produto. Informou que a discriminação não se deu pelas palavras, mas pela atitude de que, apesar de devido agendamento da compra via Whatsapp, a venda lhe foi negada. Disse que, no momento em que recebeu a ligação de seu irmão, o autor se mostrava nervoso com a situação. Relatou que a ré lhe disse que poderia fazer a troca dos pneus no mesmo dia. Negou que tenha ido ao local, pois se tratou de mera simulação. Informou que, quando foi realizar o pedido para fins de

simulação, disse à funcionária da ré que pretendia adquirir pneu que estava na promoção no valor de R\$219,00 com numeração 185/60/15. Não se recordou da marca do pneu que lhe foi oferecido. Negou que tenha presenciado os fatos, apenas relatou que soube, pois recebeu a ligação do autor alterado com os fatos.

Rayssa Keterly Guedes, funcionária da ré desde agosto de 2023, disse que tem conhecimento dos fatos. Narrou que o autor foi até o estabelecimento, a fim de realizar a troca de pneu, contudo, o produto não estava mais em estoque. Informou que a ré não trabalha com reserva de pneu, tampouco encomenda. Relatou que o atendimento é realizado em central de atendimento localizada na cidade de Ribeirão Preto, atendendo todas as lojas franqueadas da empresa. Disse que a central de atendimento redireciona os clientes para as franqueadas mais próximas. Relatou que a central de atendimento verifica a disponibilidade dos produtos a partir de sistema interno. Narrou que pode ocorrer de, apesar de constar no sistema como produto disponível, o produto acabar por ser vendido a terceiro, pois não é possível realizar baixa no sistema antes de emitir nota fiscal e fechar o pedido. Afirmou que trabalham por ordem de chegada. Informou que, pelo atendimento via Whatsapp, é gerado um código de desconto promocional. Confirmou que, ainda assim, é possível que o cliente chegue à loja e o pneu desejado não esteja mais disponível. Informou que o autor esteve presente na loja por duas vezes. Narrou que, na sua segunda vez, o autor chegou ao final da tarde, razão pela qual não era possível atendê-lo, já que estavam com uma demanda grande de atendimento. Narrou que lhe foi dada a oportunidade de reagendamento para o outro dia, contudo, o autor se negou. Afastou a ocorrência de discriminação pelo fato da roupa do autor, informando que trata todos os clientes da mesma forma. Informou que o horário de funcionamento da loja é de 16 horas até 17 horas, com finalização do serviço às 18 horas. Apontou que a média de tempo para

realização dos serviços é de 2 horas. Disse que o telemarketing atende cerca de 30 lojas, sendo que cada central atende em média de 8 a 10 lojas. Negou que, durante o atendimento de telemarketing, seja informada a disponibilidade do pneu. Confirmou que trabalha no local como gerente. Narrou que, no dia dos fatos, conversou nas duas vezes com o demandante. Não se recordou o horário exato que o autor chegou pela segunda vez na loja, apenas que era no final de tarde, oportunidade em que a loja se encontrava cheia. Negou que o autor tenha lhe dito que havia marcado horário por volta das 15 ou 16 horas. Afirmou que sugeriu ao demandante que retornasse no outro dia.

Fixados esses pontos, a verdade é que o exame do contexto dos autos leva necessariamente à conclusão de que improcede o pedido de reparação, pois ausente a caracterização do dano.

Com efeito, a alegação da ocorrência de dano moral se fundou na assertiva de discriminação em relação aos demais clientes.

O que caracteriza o dano moral, entretanto, é a situação de humilhação, sofrimento, padecimento, o que não se verificou na hipótese. O mero transtorno, que aqui se verificou não é suficiente para gerar dano moral. Ao menos, diante dos elementos dos autos não é possível concluir a sua ocorrência.

Há situações em que o dano moral já se apresenta configurado *in re ipsa*, dispensando a parte de qualquer demonstração, o que se dá, por exemplo, com a perda de familiares, lesões corporais geradoras de deficiências físicas e deformidades.

Com o devido respeito, a descrição feita na petição inicial não é suficiente para justificar o reconhecimento de efetiva ocorrência de

dor, sofrimento, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Sem dúvida, evidencia uma inegável situação de transtorno, mas que não é o bastante para identificar verdadeiro dano moral.

O transtorno havido não foi de molde a causar lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Se ao autor o fato ocorrido causou consequências tão graves, cabia-lhe demonstrar a efetiva ocorrência.

Porém, não há qualquer elemento nos autos que permita confirmar a alegada diferença de tratamento sofrida pelo autor, apenas aparente desorganização entre o sistema interno da ré que demora para atualizar a disponibilidade dos produtos na rede franqueada.

Enfim, não comporta acolhimento o inconformismo, devendo prevalecer a r. sentença tal como lançada.

Em razão do resultado deste julgamento e em atenção à norma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, impõe-se elevar a verba honorária sucumbencial de responsabilidade do autor a 12% sobre o valor atualizado da causa, prevalecendo naturalmente a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

3. Ante o exposto, nego provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator