



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013757-32.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FRANCINEIA FERNANDES PINHO, é apelado ASSAI ATACADISTA -SENDAS DISTRIBUIDORA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 45846 – APELAÇÃO CÍVEL Nº 1013757-32.2023.8.26.0004

APELANTE: FRANCINEIA FERNANDES PINHO

APELADA: ASSAI ATACADISTA – SENDAS DISTRIBUIDORA S/A

COMARCA: CSAPITAL (4ª VARA CÍVEL DOFORO REGIONAL DA LAPA)

**MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: DR (A) CAMILA SANI QUINZANI
MALMEGRIN**

EMENTA

APELAÇÃO – RELAÇÃO DE CONSUMO – ACIDENTE NO INTERIOR DA LOJA – RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR ACERCA DA CONDIÇÃO DO PISO – DANO MATERIAL E MORAL CARACTERIZADOS

- Pairando incerteza acerca da real condição do piso do atacadista a qual não pode ser aferida pelo vídeo apresentado pelo fornecedor, o qual, aliás, não pugnou pela produção de qualquer prova quando instado a fazê-lo, de rigor reconhecer a existência de nexo causal entre a falha na prestação do serviço (estado de conservação do piso) e o evento danoso (queda da consumidora no interior da loja).

- Dano material acolhido tão somente em relação ao produto adquirido para o auxílio da recuperação da consumidora (almofada), não sendo plausível o acolhimento dos lucros cessantes e dos gastos com transporte não justificados.

- Evidente o dano moral suportado pela consumidora, na medida em que esta sofreu queda no interior da loja da apelada, cujo efetivo socorro levou cerca de quatro horas para se concretizar, situação essa que lhe causou dor e incerteza, além de ter obstado o pleno exercício de suas atividades diárias de por sete dias.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. decisão de fls. 164/168, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Entendeu o i. Magistrado *a quo*, que a relação existente entre as

partes era de consumo, mas que os elementos trazidos aos autos não demonstravam a existência de nexo de causalidade. Afirmou que não existia demonstração no sentido de que os acontecimentos se deram conforme sustentado na inicial, em especial ante a ocorrência de falha na prestação de serviços e/ou o fato de o piso do estabelecimento se encontrar escorregadio, com óleo ou silicone (art. 373, I, do CPC). Destacou que do vídeo não se verificava a existência de nenhuma substância escorregadia, sem que se possa perceber que os demais consumidores tenham escorregado ou notado que o piso não estava em condições seguras, não havendo que se falar em falha na prestação de serviço.

Foram opostos embargos de declaração, os quais restaram rejeitados.

Irresignada, a autora apelou.

Aduziu, em suma, que a r. decisão deveria ser reformada, ao argumento de que existia nos autos provas que justificavam a procedência da demanda, mormente em face do custeio do atendimento médico pelo réu. Acrescentou que no local inexistia qualquer aviso sobre a possibilidade de queda no local e que não fora dado suporte ao tratamento médico necessário. Assim, pugnou pela composição dos danos materiais suportados referente a transporte e compra de uma almofada específica, além de montante referente aos lucros cessantes, vez que deixou de ganhar por sete dias. Por fim, requereu a composição do dano moral suportado.

Processado o apelo, foram apresentadas contrarrazões, tendo os autos sido remetidos a esta Instância.

É a síntese do necessário.

O recurso comporta acolhimento apenas em parte.

Isto porque, embora não seja possível verificar do vídeo contido

no

link

https://cawadv.sharepoint.com/:f/s/publicacao/EmtF8pw29U1Ao7laFj9F8YQBILKLBdR_6LnuyEvVQVO9_w?e=kj0C6a (fls. 69/70) a efetiva existência de qualquer substância no solo que pudesse ter ocasionado a queda da consumidora no interior do atacadista (silicone, óleo ou resíduo de pneu), deveria a fornecedora apelada, por se tratar de relação de consumo, ter se desincumbido do ônus de comprovar que o piso no local do acidente se encontrava em perfeitas condições para o tráfego de clientes.

Referido ônus se impunha, mormente quando o local em que efetivamente a consumidora veio ao solo se mostrava encoberto no vídeo mencionado, por outros clientes que inclusive auxiliaram na prestação de socorro, já que o vídeo retrata o acidente que estava ocorrendo na parte do fundo da imagem e não em primeiro plano.

Assim, pairando incerteza acerca da real condição do piso do atacadista a qual não pode ser aferida pelo vídeo apresentado pelo fornecedor, o qual, aliás, não pugnou pela produção de qualquer prova quando instado a fazê-lo, de rigor reconhecer a existência de nexo causal entre a falha na prestação do serviço (estado de conservação do piso) e o evento danoso (queda da consumidora no interior da loja).

No que toca ao pleito indenizatório material restou devidamente comprovado nos autos o valor gasto com a compra de almofada para dar mais conforto à consumidora enquanto ela estava convalescendo (vide fls. 27), cujo montante respectivo deve ser restituído (R\$ 214,00), devidamente corrigido desde a data do desembolso (24.07.23).

Entretanto, não há como reconhecer como devido o valor correspondente ao transporte (UBER), no importe de R\$ 46,19 (fls. 26).

Primeiro, porque a nota fiscal foi emitida no dia 24.07.23, apontando que o valor do frete seria custeado por terceiro (E.bazar. com.br LTDA – vide fls. 27) e não pela apelante.

Segundo, porque há divergência entre a data da emissão da nota do produto (24.07) e do serviço de transporte (26.07).

Terceiro, porque o serviço de transporte não se iniciou do domicílio da apelante (Rua Getúlio Vargas, 51), mas sim em terceiro local (Rua Deputado Cyro Albuquerque, 98), tendo terminado na Rua Itacema, 128, enquanto a loja que efetuou a venda da almofada estava localizada na Rua Joaquim Nabuco, 151.

Desta forma, em face das incongruências constatadas, não há como reconhecer que o valor dispendido com o pagamento de transporte por aplicativo tenha sido realizado com o fito de retirar a almofada comprada.

Da mesma forma, não comporta acolhimento do pedido referente aos lucros cessantes, na medida em que a apelante deixou de trazer aos autos qualquer documento do qual pudesse ser verificado que ela, de fato, era contadora, bem como, de que no período em que ela ficou impossibilitada de exercer suas atividades laborais (sete dias), ou seja, que possuía trabalhos pendentes de finalização ou de que não pode aceitar outros trabalhos, ônus que lhe incumbia.

Por fim, no que toca ao pleito indenizatório na seara moral, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia à dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais

fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1.988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: "São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.". Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também

se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

*AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRAVO REGIMENTAL
NO AGRAVO DE INSTRUMENTO*

2009/0006470-8

*Ministro **RAUL ARAÚJO (1143)***

T4 - QUARTA TURMA

DJe 24/02/2011

*AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE
INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE
RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. **QUANTUM
INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00
(SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E
DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO
MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA
AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.***

*1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a
título de indenização por danos morais, quando o valor
fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou
exorbitante, caso em que, afastada a incidência da
Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém
para estabelecer o montante condizente com os
parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e
com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido,
como ocorreu na hipótese vertente.*

2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação do ofensor ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

No caso destes autos, evidente o dano moral suportado pela consumidora, na medida em que esta sofreu queda no interior da loja da apelada, cujo efetivo socorro levou cerca de quatro horas para se concretizar (lapso temporal transcorrido entre o horário da queda registrado no vídeo do acidente (13h38min) e aquele constante no atestado médico (17h03min)), situação essa que lhe causou dor e incerteza, além de ter obstado o pleno exercício de suas atividades diárias de por sete dias.

Desse modo, fixo a indenização pelos danos morais sofridos em quantia equivalente a R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

Mais, creio seja desnecessário.

Destarte, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, para o fim de condenar a apelada a restituição da quantia referente à almofada adquirida R\$ 214,00, a qual deve ser devidamente corrigida pelo IPCA e de juros de mora de 1% ao mês que deverão ser calculados de acordo com a taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24) ambos a partir da data do efetivo desembolso (24.07.23), bem como, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), acrescida de correção

monetária pelo IPCA a partir da presente data e de juros de mora de 1% ao mês que deverão ser calculados de acordo com a taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), a contar da citação.

Por consequência, tendo em vista a substancial sucumbência da parte apelada, esta deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como, dos honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 11% do valor atualizado da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora