



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397972

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003747-39.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante LUCI DE FÁTIMA FERREIRA GALLEGÓ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado KLUG ADMINISTRADORA EMPRESARIAL EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003747-39.2023.8.26.0032

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: LUCI DE FÁTIMA FERREIRA GALLEGO

Apelada: KLUG ADMINISTRADORA EMPRESARIAL EIRELI

Ação: Condenatória de indenização por danos morais

Comarca: Araçatuba - 3ª vara cível

Juiz prolator: Lucas Bannwart Pereira

Voto nº 8.101

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de indenização por danos morais. Alegada falha na prestação de serviços consistente em impedimento de ingresso em parque aquático de deficiente físico em triciclo elétrico e repreensão após entrada forçada. Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

- Danos morais. Não ocorrência. Vedação ao uso de veículo autopropulsor, com oferecimento de cadeiras de rodas e equipe para acompanhamento. Medidas adequada e razoável para garantia da segurança e bem-estar de todos os frequentadores. Repreensão após entrada forçada pela autora. Ausência de demonstração de excesso. Ato compatível com a conduta inadequada. Ausência de ato ilícito. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **LUCI DE FÁTIMA FERREIRA GALLEGÓ** contra a r. sentença de fls. 193/199, de relatório adotado, de improcedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** por ela promovida contra **KLUG ADMINISTRADORA EMPRESARIAL EIRELI**.

Em razões recursais (fls. 202/206), a autora, ora apelante, afirma que sofreu danos extrapatrimoniais pela “humilhação vexatória quando o preposto proferiu gritos, ofensas e a expulsou do parque aquático”. Argumenta que a apelada não juntou aos autos regulamento interno que proíba o uso de triciclo elétrico no interior do parque aquático e que a restrição de veículo baseada na velocidade é “discriminatória”. Pede a condenação da apelada ao pagamento de indenização de R\$ 30.000,00. Pugna pela reforma da sentença.

Recurso tempestivo, destituído de preparo, por ser a apelante beneficiária de justiça gratuita (fls. 35/36), e respondido (fls. 210/215).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que a apelante contratou os serviços prestados pela ré consistentes em oferecimento de parque aquático com piscinas termais. Em 29/1/2023, pela manhã, ao ingressar no local com seu triciclo elétrico para usar as águas quentes, foi impedida por funcionários e requisitou a presença do responsável

pelo parque para liberar sua entrada. Em razão da demora, entrou nas dependências do parque e foi para a piscina que costumava utilizar. Uma vez no local, foi procurada pelo funcionário responsável que a repreendeu e, diante do impasse, foram chamados policiais, com lavratura de boletim de ocorrência. A apelante afirma que “foi discriminada, impedida e humilhada”, o que configura ato ilícito e autoriza a indenização por danos morais. Para tanto, ajuizou esta demanda.

Na origem, a ação foi julgada improcedente e contra esse resultado se volta a insurgência recursal.

II.2. Ainda que se trate de relação jurídica de consumo, à qual se aplicam as normas protetivas previstas na Lei nº 8.078/90, não é caso de alterar a solução empregada pelo juízo singular.

Gira a controvérsia em torno da responsabilidade civil da apelada por falha na prestação de serviços, consistente em impedir acesso da apelante às piscinas em seu meio de locomoção – triciclo elétrico – e humilhação por repreensão ao ingresso forçado. Para solução da controvérsia, foi colhido o depoimento pessoal da apelante e ouvidas duas testemunhas.

A análise dessas provas deixa evidente que inexistiu no caso concreto ato ilícito da apelada. Como afirmado em contestação e esclarecido pelas testemunhas, o parque é empreendimento aberto ao público e conta com elevado número de frequentadores. Para conciliar o intenso e variado movimento, de crianças, idosos e pessoas com deficiência de locomoção, algumas limitações são impostas, dentre elas a proibição de utilização de veículos auto-propulsores, como o triciclo elétrico da apelante, capaz de atingir

velocidade de 35 km/h (fls. 31/32 e 93/97). Para garantir o acesso, em contrapartida, são mantidas disponíveis na entrada do parque cadeiras de rodas e membros da brigada de incêndio são deslocados para empurrá-las, sempre que necessário.

Ao contrário do que afirmou a apelante, essa medida é razoável e adequada para conciliar os diversos interesses em conflito e garantir a segurança de todos, sem que seja necessário regulamento formal, até mesmo porque sequer foi alegado que tratamento distinto tenha sido dispensado a qualquer outra pessoa. Cabe destacar que, ao aderir aos serviços prestados pela apelada, é evidente que a apelante aceita os termos e condições de uso impostos, observados os limites legais. É de lembrar, ainda, que, para garantir a acessibilidade a edifícios públicos ou de uso coletivo, o art. 12-A da Lei nº 10.098/2000 estabelece que *“Os centros comerciais e os estabelecimentos congêneres devem fornecer carros e cadeiras de rodas, motorizados ou não, para o atendimento da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida”*, obrigação que foi cumprida pela apelada.

No que toca ao alegado tratamento inadequado no interior do parque, a verdade é que as testemunhas foram unânimes em afirmar que não houve gritos, ofensas ou expulsão do parque. É evidente que, diante do inequívoco descumprimento pela apelante da orientação de aguardar os funcionários para ingresso regular no parque e dada a entrada oportunista da apelante no local, que se aproveitou do desconhecimento de procedimentos de funcionário recém-contratado, como ficou claro no depoimento das testemunhas, a repreensão por responsável da apelada pode ter assumido contornos mais ríspidos, com eventual elevação do tom de vozes, situação típica de conflitos. Apenas

isso, todavia, não é suficiente para caracterizar “*humilhação vexatória*” e “*ofensas*”, como alegado pela apelante, que, aliás, sequer especificou as palavras trocadas ou apontou testemunhas do evento, na petição inicial ou em seu depoimento pessoal.

Nesse sentido, os elementos fático-probatórios apontam para a ausência de ato ilícito e de dano de qualquer ordem.

Em síntese, é caso de confirmar a acertada solução adotada na origem e de desprover o recurso. Diante do decaimento recursal experimentado pela apelante, em obediência ao art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, ficam majorados de 10% para 15% do valor atualizado da causa os honorários devidos ao advogado da apelada, observada a gratuidade de que se beneficia a apelante.

III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto,
NEGO PROVIMENTO ao recurso.

CLAUDIA MENGE
Relatora