



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000411330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002315-24.2023.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante CINTIA APARECIDA DE CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado M S KURODA E CIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1002315-24.2023.8.26.0601.

Apelante: Cintia Aparecida de Camargo.

Apelada: MS Kuroda e Companhia Ltda.

Ação: Indenizatória.

Comarca: Socorro - 1ª Vara Judicial.

Juíza prolatora: Fernanda Yumi Furukawa Hata.

Voto nº 41.596

Apelação. Negativa de atendimento por preposta da ré em razão da relação de parentesco. Atuação que, por si só, não configura ato ilícito. Excesso praticado pela funcionária não demonstrado pela prova dos autos. Regra de inversão do ônus probatório que não é automática. Dano moral. Inocorrência. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais movida por Cintia Aparecida de Camargo em face de MS Kuroda e Companhia Ltda., que a r. sentença de fls. 121/124, de relatório adotado, julgou improcedente.

Inconformada, recorre a autora insistindo, em suma, no experimento de abalo moral indenizável em razão da recusa de atendimento por preposta da ré, que agiu de forma injustificada e agressiva, tendo sido obrigada a se dirigir a outro caixa, aguardando por mais de trinta minutos na fila. Aduz a existência de relação de consumo entre as partes, sendo devida

a inversão do ônus da prova. Sustenta a irregularidade da proibição de atendimento por familiares, e que a situação causou constrangimento à consumidora. Defende que a falha na prestação do serviço embasa a indenizatória perseguida, sugerindo o montante equivalente a dez salários-mínimos.

O recurso foi respondido pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

Narra a autora, em breve síntese, que, no dia 14.07.2023, realizava compras no estabelecimento da ré, quando houve recusa de atendimento por sua parente, sua preposta, que gritou e gesticulou negativamente, informando que não iria atendê-la, em meio aos olhares de outros clientes, sendo obrigada a se dirigir a outro caixa, aguardando por mais de trinta minutos.

Em razão da vergonha/humilhação suportada, pugna a autora por indenização imaterial, no montante sugerido de quantia equivalente a dez salários-mínimos.

O inconformismo, “data venia”, não comporta provimento.

Conquanto aplicável a legislação consumerista à espécie, resta inviável a inversão do ônus da prova, pois esta não decorre automaticamente da existência da relação de consumo entre as partes, sendo condicionada,

segundo o inciso VIII do artigo 6º do CDC, à presença da verossimilhança das alegações e à hipossuficiência do consumidor segundo as regras ordinárias de experiência, que não se fazem presentes no caso concreto.

Com efeito, o relato apresentado na inicial não veio acompanhado de mínimos elementos a emprestar a verossimilhança necessária para tal inversão e, mesmo no curso da instrução processual, não foi produzida prova segura em abono dos fatos articulados pela autora.

Isso porque não há falar em confirmação da narrativa exposta na inicial através da prova oral produzida, tendo em vista que as testemunhas foram ouvidas na condição de informantes, de modo que seus depoimentos devem ser colhidos com reservas, e em cotejo com os demais elementos de prova, no caso concreto, extremamente frágeis.

O acervo probatório coligido, composto, em essência, por *link* contendo vídeo captado pelas câmeras de segurança do local (fl. 52) não revela qualquer atuação excessiva ou vexatória praticada pela proposta da ré que, ao que se tem, apenas indicou que não realizaria o atendimento, que foi feito por outra funcionária do estabelecimento, após cerca de dez minutos.

Como bem mencionado pela d. magistrada de primeiro grau: *“O que se pode constatar é que a operadora de caixa, ao ver que a cliente (autora) era sua familiar, havendo norma interna do supermercado que veda o atendimento de familiares pelos caixas, avisou a autora que não poderia atendê-*

la e pediu para que se dirigisse ao caixa ao lado, para que fosse atendida. Verifica-se que, em seguida, após o atendimento de outra pessoa que já aguardava na fila, a operadora do caixa ao lado prestou o atendimento normalmente à autora. Portanto, o atendimento não lhe fora negado.”

Não comprovado, destarte, o alegado excesso na atuação da preposta da ré, e tampouco exposição da autora à situação vexatória, inexistente embasamento a indenizatória imaterial buscada.

Cumprido observar, ainda, que a conduta da ré caracteriza, em regra, exercício regular de direito para proteção do patrimônio, desde que ocorra com respeito e dentro dos limites da boa convivência, não expondo o consumidor a uma situação vexatória e tendo em vista que houve efetivo atendimento da autora por outra funcionária.

Destarte, é de rigor a manutenção da r. sentença recorrida, com a majoração dos honorários advocatícios para 16% do valor atualizado da causa, em atenção ao trabalho adicional em grau recursal (art. 85, §§ 8º e 11, do CPC), ressalvada a gratuidade concedida.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator