



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419479

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029929-24.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante J. N. PROPLASTIK COMERCIAL LTDA., é apelada ANA DE MORAES CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 27.824

APELAÇÃO N° 1029929-24.2023.8.26.0562

COMARCA: SANTOS (6ª VARA CÍVEL)

APELANTE: J. N. PROPLASTIK COMERCIAL LTDA.

APELADA: ANA DE MORAES CRUZ

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: FABIO FRANCISCO TABORDA

RESPONSABILIDADE CIVIL - Queda de cliente em estabelecimento comercial - Piso molhado - Lesão corporal - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência - Apelo da ré - Nexo causal comprovado - Indenizações exigíveis - Pedido de redução do valor da indenização por danos morais - Rejeição - Sentença mantida - Apelação desprovida

A sentença de fls. 226/233, cujo relatório é adotado, tem o seguinte dispositivo: “*Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial, para condenar a ré a pagar, em favor da autora: a) o quantum desembolsado com o tratamento ortopédico pós-operatório da fratura de fêmur causada pelo acidente, totalizando o montante singelo de R\$ 4.640,28; e b) indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00. As obrigações impostas nos itens “a” e “b” do dispositivo deverão ser corrigidas, de acordo com os índices da Tabela Prática/TJSP, respectivamente, das datas de cada desembolso e da data de hoje (S. n° 362/STJ). Em ambos os casos, os juros de mora, computados desde o evento danoso (S. n° 54/STJ), serão calculados à taxa de 1% ao mês até 28/08/2.024, data em que a Lei Federal n° 14.905/2.024, responsável pela alteração da redação do artigo 406, §1º, do CC, passou a produzir efeitos. A partir daí, será aplicada a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária. Sucumbente, a ré arcará com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios da autora, estes ora fixados em 10% do valor da condenação, na forma do artigo 85, § 2º, do CPC”.*

Apela a ré (fls. 240/258) alegando, em resumo, que a queda em seu estabelecimento ocorreu por culpa exclusiva da autora, pois “*adentrou a loja*” desacompanhada, “*não obstante as dificuldades de locomoção*”, e utilizando “*chinelo inadequado para um idoso e já molhado pela chuva na via pública por onde veio caminhando*”, que o local da queda estava sinalizado e seus funcionários sempre promovem a limpeza do piso quando observam que está molhado, que não está “*comprovado o nexo causal entre a alegada prestação defeituosa dos serviços do estabelecimento APELANTE e a lesão sofrida pela APELADA*” e que descabe falar em inversão do ônus da prova e em indenização por danos materiais e morais. Pede a improcedência da ação e, em caráter sucessivo, a redução do valor da indenização por danos morais.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 274/289), com pedido de majoração dos honorários de sucumbência, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É o relatório.

De acordo com artigo 4º, inciso II e seu § 2º, da Lei nº 11.608/03 (*“Artigo 4º - O recolhimento da taxa judiciária será feito da seguinte forma: (...) II - 4% (quatro por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 1.007 do Código de Processo Civil, como preparo da apelação e do recurso adesivo (...) § 2º - Nas hipóteses de pedido condenatório, o valor do preparo a que se refere o inciso II, será calculado sobre o valor fixado na sentença, se for líquido, ou, se ilíquido, sobre o valor fixado equitativamente para esse fim, pelo MM. Juiz de Direito, de modo a viabilizar o acesso à Justiça, observado o disposto no § 1º”*), a base de cálculo do preparo da apelação deve corresponder ao valor da causa ou da condenação líquida imposta na sentença.

Considerando que a sentença condenou a ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, respectivamente, nos valores de R\$ 4.640,28 e R\$ 20.000,00, o valor do preparo recursal deve corresponder a 4% sobre o valor total da condenação (R\$ 24.640,28 x 4% = R\$ 985,61).

A ré comprovou ter efetuado o recolhimento correto do preparo a fls. 259/260, não sendo caso de se adotar a informação contida na planilha e na certidão de fls. 290/291 de que o valor atualizado do preparo corresponde a R\$ 1.114,98, já que para o cálculo foi adotado o valor atualizado da causa.

O recurso não comporta acolhimento.

O MM. Juiz de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“Não se discute que, na tarde chuvosa de 13 de dezembro de 2.022, por volta de 14h00, a requerente escorregou no interior da loja da ré, situada na Avenida Pedro Lessa, nº 2.295, Aparecida, Santos/SP, sofrendo grave e abrupta queda da própria altura geradora de fratura no fêmur da perna direita.

A controvérsia recai sobre a responsabilidade da ré no evento.

Neste particular, observo que as gravações de vídeo das câmeras de segurança e monitoramento da requerida registram, por diferentes ângulos, o exato momento do infortúnio (confira-se, a propósito, no link copiado a fls. 04, os arquivos das câmeras 05 e 07, respectivamente, 1'30" e 2'32), demonstrando que a autora escorregou ao apoiar o pé direito no chão da loja.

As cenas capturadas pelas câmeras, de igual modo, revelam que, no momento do acidente, outros clientes circulavam pela loja com guarda-

chuvas desembalados (fls. 06/07), apesar da loja fornecer embalagens para esta finalidade.

Tais dados, quando conjugados, evidenciam que a verdadeira causa do acidente foi o piso escorregadio do estabelecimento comercial da ré, o qual certamente encontrava-se molhado ou, no mínimo, úmido.

Aliás, a testemunha Fernanda Fagundes dos Santos, funcionária da PROPLASTIK que estava em serviço na ocasião (fls. 206), declarou que o chão da loja não é antiderrapante, existindo, em alguns corredores, faixas mais escuras de porcelanato (a autora caiu justamente em uma delas - fls. 14), piso liso sabidamente um pouco mais escorregadio.

É bem verdade que Fernanda também relatou que, na entrada do estabelecimento, encostada em um pilha de cestas, existia uma pequena placa com o aviso "piso molhado" (vide fotografia fls. 16).

Entretanto, salvo melhor juízo, referida sinalização presta-se apenas a alertar o consumidor do risco de queda em pontos isolados, sendo insuficiente para lhe incutir a redobra do cuidado e da atenção em todo o estabelecimento.

De todo modo, não parece razoável exigir-se de clientes de qualquer loja, independentemente da idade ou do calçado por eles utilizado, preocupação constante com uma possível queda durante a escolha e coleta de mercadorias expostas à venda.

Nessa linha de raciocínio, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima.

Em meu sentir, o caso indica falta de diligência da ré na obrigação de garantir a incolumidade de seus consumidores, o que, por sua vez, caracteriza defeito do serviço de comercialização de produtos em ambiente adequado (decerto, perigoso quando com o piso molhado), bem como impõe sua responsabilização objetiva, nos termos do caput e do § 1º, inciso II, do artigo 14 do CDC.

Assentado, pois, o dever de indenizar, resta identificar, no caso concreto, os danos materiais e morais indenizáveis e o quantum necessário à sua compensação.

Quanto aos prejuízos de natureza patrimonial, observo que os gastos da requerente com o tratamento pós-operatório da fratura de fêmur gerada pela queda (vide fls. 32/76), incluindo locação de aparelho ortopédico, transporte, sessões de fisioterapia, compra de material de apoio e medicamentos e insumos de saúde estão bem demonstrados pelo contrato e pelos recibos juntados a fls. 77/93.

Por consequência, a autora faz jus ao ressarcimento, a título de danos emergentes, da quantia de R\$ 4.640,28, conforme especificado na planilha anexada a fls. 21.

Os danos morais, igualmente, são incontestes.

Afinal, notória a extrema dor física de fraturar o fêmur,

situação que se agrava pela avançada idade da vítima, à época com 83 anos (fls. 28).

Tal particularidade, por si só, já constituiria ofensa extraordinária à integridade física - cuja gravidade, por óbvio, desborda dos limites de mero aborrecimento cotidiano.

Não fosse o bastasse, a autora também foi obrigada a submeter a cirurgia e tratamento fisioterápico (fls. 32/76, 78/79 e 86/87), convalescendo por longo período.

Os depoentes Ronald Puga Filho e Roberto da Silva Coelho, vizinhos da requerente (fls. 204/205), informaram que, antes do acidente, viam-na com frequência em atividades habituais, incluída aí a subida diária de três lances de escada até o apartamento onde residia com seu marido.

Disseram, ainda, as mesmas testemunhas, que, durante o período de recuperação, a requerente se afastou do lar e do convívio com o marido, permanecendo sob os cuidados de seu filho.

Todo o quadro exposto, portanto, permite concluir pelo comprometimento da tranquilidade de o bem-estar psicológico e emocional da vítima, caracterizando, pois, lesão a seus direitos da personalidade”.

Acrescenta-se aos fundamentos da sentença que, conquanto a responsabilidade do fornecedor de serviço seja objetiva, nos termos do artigo 14 (“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”) do Código de Defesa do Consumidor, sua condenação pode ser afastada mediante prova de que “o defeito inexistente” (artigo 14, § 3º, inciso I, do mesmo diploma legal), ou seja, de que o serviço foi prestado adequadamente.

É dizer, a regra do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor deixa claro que “o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar” que o defeito inexistente ou mesmo culpa exclusiva do consumidor.

Não se trata de inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor), mas do próprio ônus probatório pertencente ao fornecedor de serviços para afastar sua responsabilidade.

O momento da queda da autora não foi presenciado pelas testemunhas, de modo que a controvérsia deve ser dirimida especialmente à luz dos vídeos das câmeras de segurança da ré e dos “prints extraídos” deles e colacionados na inicial.

Conforme consta da sentença, incontroverso que

estava chovendo na data dos fatos narrados na inicial, sendo que a partir de 0m56s e 1m54s, respectivamente, dos vídeos das câmeras 5 e 7 (link de https://drive.google.com/drive/folders/1OSWeHpqFpvE4qTEbF2bWgNUI6wa0qyNO?usp=share_link - fl. 4) é possível constatar que segundos antes da queda da autora outra cliente passou pelo local segurando guarda-chuva desembalado.

As testemunhas arroladas pela ré afirmaram que na entrada da loja há uma placa de aviso de piso molhado, tapete antiaderente e sacos para embalar guarda-chuva molhado, mas que nem todo cliente faz uso das embalagens.

Considerando, no entanto, que a ré tem conhecimento de que nem todos os clientes embalam seus guarda-chuvas molhados e de que o piso de seu estabelecimento não é antiaderente, conforme esclarecido pelas mencionadas testemunhas, deveria ter na porta da loja, principalmente nos dias de chuva, funcionário para orientar todos, clientes ou não, a fazer uso das embalagens para guarda-chuva antes de entrar.

Ao lado disso, a declaração das testemunhas da ré, de que a autora “mancava”, deve ser analisada com ressalvas.

Primeiro porque são funcionárias da ré, havendo nítido interesse na improcedência da demanda. E segundo porque “os depoentes Ronald Puga Filho e Roberto da Silva Coelho, vizinhos da requerente (fls. 204/205), informaram que, antes do acidente, viam-na com frequência em atividades habituais, **incluída aí a subida diária de três lances de escada até o apartamento onde residia com seu marido**”.

No mais, tendo em vista o fato de que o piso da loja não é antiderrapante, se a causa da queda da autora tivesse sido o uso de chinelo molhado, como sustentado pela ré, muito provavelmente teria ocorrido no início das compras e não quando a autora estava se dirigindo ao caixa, como esclarecido pelas testemunhas Fernanda Fagundes dos Santos e Valdirene Rodrigues da Cruz.

Diante desse contexto, bem andou o magistrado de primeiro grau ao concluir que os elementos de que se dispõe evidenciam que a “causa do acidente foi o piso escorregadio do estabelecimento comercial da ré, o qual certamente encontrava-se molhado ou, no mínimo, úmido” e que, por isso, houve “defeito do serviço de comercialização de produtos em ambiente adequado (decerto, perigoso quando com o piso molhado)”, devendo a autora ser indenizada pelos prejuízos daí decorrentes, conforme esclarecido na sentença.

Relevante acrescentar que no precedente da 4ª Câmara de Direito Privado, com voto condutor deste relator (fls.

132/135 e 267/270), a improcedência da ação se deu em razão da falta de comprovação de que era insuficiente a sinalização referente ao piso molhado, mormente em razão de a ali autora ter admitido na inicial que havia sinalização no local da queda.

Por outro lado, nesta ação não se discute apenas a ausência de sinalização suficiente de piso molhado no local da queda, mas também a negligência da ré quanto à adoção de medidas mais efetivas para evitar que seus clientes transitem pelo estabelecimento segurando guarda-chuvas molhados e desembalados, colocando em risco a integridade física dos demais.

A apelante não se insurge contra as conclusões trazidas na sentença no sentido de que o aviso de “piso molhado” (fl. 16), além de ser uma pequena placa, estava encostado em uma pilha de cestas e de que tal placa (a única na loja, conforme esclarecido pelas testemunhas) é insuficiente para “*incutir a redobra do cuidado e da atenção em todo o estabelecimento*”.

Ao lado disso, na forma da fundamentação acima, ficou comprovada a negligência da ré ao permitir que seus clientes circulem pela loja com guarda-chuvas molhados e desembalados, evidenciando, em conjunto com os demais elementos de prova, que “*a verdadeira causa do acidente foi o piso escorregadio do estabelecimento comercial da ré, o qual certamente encontrava-se molhado ou, no mínimo, úmido*”, conforme concluído pelo magistrado de primeiro grau.

Diante desse contexto, evidente a inaplicabilidade ao caso em exame do precedente supra aludido da 4ª Câmara de Direito Privado.

No mais, em relação aos danos materiais, a ré deixou de impugnar a planilha de fl. 21 e os gastos apontados nos recibos de fls. 77/93.

No tocante ao critério de quantificação da indenização por danos morais, deve ser ele guiado pela regra do artigo 944 do Código Civil (“*A indenização mede-se pela extensão do dano*”), de modo que a quantia arbitrada (R\$ 20.000,00), se mostra harmonizada com o agravo sofrido pela autora e a dimensão do ato ilícito, destacadas as circunstâncias de ter ela sofrido fratura de fêmur, passado por tratamentos cirúrgico e fisioterápico, e ficado afastada “*do lar e do convívio com o marido, permanecendo sob os cuidados de seu filho*”, conforme consta da declaração das testemunhas Ronald Puga Filho e Roberto da Silva

Coelho.

Nesse sentido, o precedente desta Câmara:

Consumidor - Ação de indenizatória - Acidente ocorrido nas dependências da ré (supermercado) - Queda em razão de piso molhado - Ação julgada parcialmente procedente - Indenização moral fixada em R\$ 20.000,00 - Inconformismo da ré - Danos morais evidentes, em razão da ocorrência do acidente que causou lesão à integridade física do autor (fratura no fêmur esquerdo com necessidade de cirurgia e internação) - Responsabilidade objetiva - Indenização fixada conforme os critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Valor que considera a gravidade do acidente e o transtorno considerável gerado ao autor - Sentença mantida - Improvimento do recurso (Apelação nº 1005233-33.2020.8.26.0010, Relator Desembargador Mário Daccache, 29ª Câmara de Direito Privado, 29.3.2023)

De rigor, pois, a ratificação da sentença.

Por fim, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária devida pela ré, de 10% para 12% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN
Relator