

Falta de atendimento imediato em caixa-rápido não gera indenização

A 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [negou](#) indenização por dano moral a uma cliente que não foi atendida imediatamente no caixa-rápido de um supermercado de Porto Alegre. O julgamento do recurso aconteceu no dia 23 de março, com a presença dos desembargadores Tasso Cauby Soares Delabary, Leonel Pires Ohlweiler e Íris Helena Nogueira Medeiros (relatora). Cabe recurso.

A autora da ação entendeu que a sua dignidade foi violada pela falta de solidariedade da operadora do caixa e de um dos fiscais do Supermercado Zaffari. Segundo a autora da ação, em um primeiro momento, eles negaram atendimento no caixa reservado aos consumidores que adquirem até 10 volumes — conhecido como caixa-rápido.

Embora estivesse comprando mais itens do que o estipulado para aquele guichê, ela afirmou que o balcão estava vazio e que passou mal naquela oportunidade, pois havia recebido alta hospitalar na manhã daquele dia. Acrescentou que fora ao supermercado para adquirir líquidos que deveria consumir sob orientação médica. Alegou, ainda, que uma senhora, aparentando 60 anos, passou suas compras pelo mesmo caixa, tendo adquirido mais do que 10 produtos. Acrescentou que, após interferência de seu companheiro, recebeu o atendimento necessário para finalizar as compras.

A relatora do acórdão, desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira, observou que a autora, teoricamente, estaria apta a desenvolver atividades do dia-a-dia, pois saíra do hospital naquela manhã. Se estivesse tão debilitada, não deveria ter aceitado a alta ou deveria ter procurado seu médico.

Entre os produtos adquiridos, estavam sucos, refrigerantes e água mineral, gêneros que guardam relação direta com a aludida prescrição médica e somam exatos 10 volumes. No entanto, foram adquiridos também outros produtos — materiais de limpeza, higiene pessoal e cerveja —, os quais, em especial a bebida alcoólica, não têm relação com o tratamento médico e poderiam ter sido adquiridos em outra oportunidade.

Com base na Lei 10.048/2000, artigo 1º, a preferência de atendimento é dada aos idosos com mais de 60 anos; às mulheres gestantes e/ou lactantes; pessoas acompanhadas de criança no colo; e àquelas portadoras de necessidades especiais. “Neste rol, não se encontram as pessoas enfermas, sendo o caixa-rápido apenas um serviço disponibilizado pela empresa para atender aqueles que estão adquirindo poucos produtos, para que seu tempo de espera seja reduzido”, observou a desembargadora. “Ao que parece, e com perspectiva puramente empírica, apresentava a demandante suscetibilidade exacerbada (e com justificada razão), em decorrência de sua mazela. A negativa de atendimento lhe causou decepção e frustração, especialmente em relação à demandante, que propala, à larga mídia, qualidade de atendimento, fulcrada, fundamentalmente, na cordialidade e prestatividade de seus funcionários, características não apresentadas pelos mencionados prepostos.” Com base neste entendimento, por unanimidade, o pedido da autora da ação foi negado. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RS.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Date Created

09/05/2011