



IHMN
Nº 70040702813
2011/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.

A simples negativa de atendimento não gera dever de indenizar se, após reclamação e insistência, a autora alcançou seu intento.

NEGADO PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70040702813

COMARCA DE PORTO ALEGRE

CAROLINE CARDOZO FERNANDES

APELANTE

COMPANHIA ZAFFARI COMÉRCIO E
INDÚSTRIA

APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em negar provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além da signatária (Presidente), os eminentes Senhores **DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY E DES. LEONEL PIRES OHLWEILER.**

Porto Alegre, 23 de março de 2011.

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA,
Relatora.



IHMN
Nº 70040702813
2011/CÍVEL

RELATÓRIO

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (RELATORA)

Trata-se de apelação cível interposta por **CAROLINE CARDOZO FERNANDES**, contra a decisão que rejeitou a inicial e extinguiu a ação de indenização por danos morais que propôs contra Companhia Zaffari Comércio e Indústria Ltda.

Em suas razões de apelo (fl. 87/93), repisa argumentação expendida na exordial, atribuindo à caixa do supermercado e a um fiscal, conduta que lhe gerou abalo moral, por lhe terem negado atendimento em “Caixa Rápido”. Em síntese, referiu que a justificativa dada para a negativa de atendimento era de que conduzia mais do que os 10 volumes permitidos para o acesso ao referido guichê, sem dar importância ao fato de que a apelante estava enferma e clamando por ajuda. Aduziu ter obtido sucesso no atendimento somente quando seu marido interferiu. Postula a reforma da sentença para que seja julgada procedente a ação indenizatória.

Vieram os autos a este Tribunal, sendo-me conclusos em 06/01/2011 (fl. 95 verso).

É o relatório.

VOTOS

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (RELATORA)

Eminentes Colegas Desembargadores:

Em síntese, o feito trata de ação indenizatória proposta contra o supermercado Zaffari, porque a autora entendeu violada a sua dignidade por lhe ter sido negado atendimento, num primeiro momento, no “Caixa Rápido” (reservado a consumidores que adquiram até 10 volumes). Embora estivesse comprando mais produtos, insistia para ser atendida no referido guichê porque, segundo afirmou, ele estava vazio àquela hora e porque dizia



IHMN
Nº 70040702813
2011/CÍVEL

estar passando mal – havia recebido alta hospitalar na manhã daquele dia. Momentos depois da negativa, com a interferência de seu companheiro que a acompanhava às compras, recebeu o atendimento. Disse, ainda, que enquanto procurava ser atendida, uma senhora, aparentando mais de 60 anos de idade, passou suas compras pelo “Caixa Rápido”, mesmo adquirindo mais do que 10 produtos.

Analisando o feito, entendo que a sentença deva ser mantida, pois não visualizo atitude discriminatória em relação à apelante.

A autora julgou ofendida a sua dignidade, segundo sustenta, em razão da falta de solidariedade dos funcionários do supermercado. Em seu apelo, referiu que “... *era a vida do ser humano...*” que estaria em risco; que sua “... *saúde estava debilitada e urgia por socorro no atendimento...*”; que sua condição “... *era extremamente grave, podendo inclusive levá-la a óbito*”.

Sem menosprezo ao fato descrito na inicial e no apelo, entendo ter a apelante, subestimado a sua condição de saúde, principalmente após ter se submetido a tratamento médico e obtido a alta hospitalar, naquela mesma manhã. Teoricamente, estaria apta a desenvolver, *prima facie*, as atividades do dia-a-dia e, estivesse tão debilitada, não deveria ter aceitado a alta, ou deveria ter retornado ao nosocômio, ou, ainda, procurado seu médico. Não poderia, por óbvio, ter ido ao supermercado. Mesmo assim foi às compras e logrou ser atendida pelo Caixa Rápido.

Aduziu ter ido ao supermercado para adquirir líquidos que deveria consumir, sob orientação médica. Pois bem, analisando os produtos adquiridos (fl. 51), encontram-se relacionados, efetivamente, várias espécies de bebida (suco, refrigerantes e água mineral), gêneros que guardam relação direta com a aludida prescrição e somam, exatamente, 10 volumes. No entanto, adquiriu, também, outros produtos, materiais de limpeza e de higiene pessoal e cerveja, e estes, em especial a bebida alcoólica, s.m.j.,



IHMN
Nº 70040702813
2011/CÍVEL

não têm relação ao tratamento médico e poderiam ter sido adquiridos em outra oportunidade.

Mas, como dito na inicial, após a interferência de seu companheiro, as compras foram feitas, no Caixa Rápido.

A preferência de atendimento é estabelecida em lei às pessoas idosas, com mais de 60 anos de idade; às mulheres gestantes e/ou lactantes; pessoas acompanhadas de crianças de colo; e àquelas portadoras de necessidades especiais (Lei 10.048/2000, art. 1º¹). Neste rol não se encontram as pessoas enfermas. Àquelas, o atendimento é prioritário, em qualquer lugar, em qualquer caixa, e não somente naqueles reservados a eles. Como referido pelo julgador *a quo*, o estabelecimento comercial organiza o atendimento como melhor lhe aprouver (desde que não contrária à lei, por óbvio), destinando-lhes caixa exclusivo, mas não pode furtar-se a atendê-las, preferencialmente, em qualquer outro guichê. O Caixa Rápido é apenas um serviço disponibilizado pela empresa, para atender aqueles que estão adquirindo poucos produtos, para que seu tempo de espera seja reduzido. Apenas isso.

Embora se perceba, sem sobra de dúvida, falta de orientação à operadora do caixa e ao fiscal em relação conduta a ser tomada em casos como este, ou seja em virtude de deficiência de sua apreensão crítica da realidade instantânea e incapacidade de readequação de conduta, ou seja por determinação de seu superior hierárquico, o fato é que a demandante foi atendida como queria. Seus produtos foram passados pelo Caixa Rápido (Guichê 15 - cfe. **EFC: 015** - fl. 51).

¹ Art. 1º As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.



IHMN
Nº 70040702813
2011/CÍVEL

Ao que parece, e com perspectiva puramente empírica, apresentava a demandante suscetibilidade exacerbada (e com justificada razão) em decorrência de sua mazela, e a negativa de atendimento lhe causou decepção e frustração, especialmente em relação à demandada, que propala, à larga mídia, “qualidade de atendimento”, fulcrada, fundamentalmente, na cordialidade e prestatividade de seus funcionários, características não apresentadas pelos mencionados prepostos.

A iniciativa do consumidor, nestes casos, é formalizar reclamação à administração da empresa e exigir a adequação da conduta, ou até mesmo, boicotá-la, fazendo suas compras em estabelecimento similar concorrente. No entanto, *data maxima venia*, não percebo na situação telada, ofensa que extrapole situações normais da vida de relação.

Em situação semelhante:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. 1. Não é possível se cogitar de agressão a atributos da personalidade a negativa de atendimento realizada pela empresa em face do autor ter apanhado ficha equivocada de atendimento. 2 .- A circunstância de o autor ter postulado atendimento preferencial (idosos e gestantes) e não ter sido atendido com tal senha, não ocasiona qualquer dever de indenização. Recurso não provido. (Recurso Cível Nº 71001562461, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Eduardo Kraemer, Julgado em 12/08/2008)

Diante do exposto, e adotando como razões de decidir a argumentação expendida pelo nobre julgador sentenciante, nego provimento ao apelo.

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (REVISOR) - De acordo com a Relatora.

DES. LEONEL PIRES OHLWEILER - De acordo com a Relatora.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



IHMN

Nº 70040702813

2011/CÍVEL

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA - Presidente - Apelação Cível
nº 70040702813, Comarca de Porto Alegre: "À UNANIMIDADE, NEGARAM
PROVIMENTO AO APELO."

Julgador(a) de 1º Grau: MARIO ROBERTO FERNANDES CORREA