



**Poder Judiciário do Estado de Sergipe
3º Juizado Especial de Aracaju**

Nº Processo 202240300418 - Número Único: 0002711-78.2022.8.25.0084

Autor: -----

Réu: TERRAÇO ITALIA RESTAURANTE LTDA

Movimento: Julgamento >> Com Resolução do Mérito >> Procedência em Parte

Visto, etc.

Dispensado o relatório, nos termos do *caput* do art. 38 da Lei n. 9.099/95.

Narra o requerente que, no dia 02 de janeiro de 2022, realizou, por meio da plataforma Google, uma reserva no restaurante requerido para comemorar, junto com sua esposa, uma data especial. Aduz que ao chegar no estabelecimento foi recebido e conduzido até a mesa, oportunidade em que, já sentado, recebeu a informação de que não poderia realizar a refeição no local em virtude da sua vestimenta não se adequava aos padrões do restaurante, momento em que foi conduzido novamente à recepção. Explica que, em conversa com os funcionários da empresa demandada, mostrou que não havia no e-mail de confirmação qualquer menção ao traje adequado. Alega que o maître do restaurante ofereceu, como única opção, que utilizasse a calça que compunha o uniforme dos garçons. Argumenta que a referida peça de roupa não era do seu tamanho, razão pela qual precisou atravessar o salão, até sua mesa, segurando a calça com as mãos. Narra que a situação, por si só, foi bastante vexatória e que amargou sérios danos. Com base em tais fatos, propôs a presente demanda pleiteando que seja o requerido condenado a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em sua contestação, o restaurantedemandado, esclarece que, em verdade, não houve falha na prestação do serviço ou, muito menos, ato ilícito apto a ensejar a indenização por danos morais. Explica que o autor, sentido-se constrangido com sua vestimenta, em virtude do ambiente e dos demais clientes, solicitou ao maître uma peça de calça, aderindo a sutil sugestão da recepcionista. Informa que o autor não foi retirado do local, assim como não foi obrigado a utilizar a referida peça de roupa para que, assim, pudesse realizar sua refeição. Combate o pedido de indenização por danos morais. Por fim, pugna pela total improcedência dos pleitos autorais.

As partes informaram o interesse na designação de sessão instrutória e, considerando que houve indicação dos contatos necessários ao agendamento da sessão, registro que, no dia 17 de Maio de 2022, às 10:00 horas, ocorreu a referida audiência instrutória por videoconferência, volvendo os autos conclusos para julgamento.



Eis a lide posta em Juízo.

Adentrando no mérito, com fulcro nos arts. 2º e 3º da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vislumbra-se a ocorrência da relação de consumo entre as partes desta demanda. Desta forma, evidente se torna a incidência das regras previstas na mencionada lei para o caso dos autos.

Assim, diante da verossimilhança das alegações autorais e de sua hipossuficiência frente à parte demandada, imperiosa a aplicação, *in casu*, do instituto da inversão do *onus probandi*, o qual transfere ao fornecedor o ônus de provar que o alegado pela autora não aconteceu.

O cerne da questão controvertida cinge-se em analisarse houve falha na prestação do serviço pelo demandado; e, assim, se o demandante faz jus ao recebimento de indenização por danos morais.

Analisando o cenário fático reconstruído nos autos, as provas produzidas e a legislação aplicável ao caso concreto, entendo que os pedidos autorais merecem prosperar, em parte. Justifico.

O autor, em seu depoimento pessoal, declarou: que realizou uma viagem à São Paulo; que recebeu indicações para visitar o Terraço Itália; que realizou a reserva por meio do Google; **que recebeu a confirmação da reserva, todavia não havia instruções a respeito da vestimenta**; que ao chegar no estabelecimento foi recepcionado e levado até uma mesa; que após sentar um funcionário o abordou e lhe informou que não seria possível servi-los em virtude de sua vestimenta; que o traje considerado inadequado se tratava de um short; que foi expulso do restaurante logo em seguida; que o maître do restaurante ofereceu uma calça para que o autor pudesse realizar a refeição; que só aceitou a calça porque era a única solução; que a calça era dos funcionários e não era de sua medida; que se sentiu extremamente humilhado; que precisou atravessar o salão segurando as calças, tendo em vista que a peça era de uma medida maior.

Na mesma assentada, a testemunhada parte ré, Sr. -----, afirmou: que estava trabalhando no dia em que ocorreu os fatos; que o atendimento realizado aos clientes é sutil, não havendo nada fora do comum; que o autor fez reserva antecipada; que o próprio autor se sentiu incomodado; que o autor foi o autor que solicitou a referida calça; que o autor já estava sentando na mesa quando o chamou para avisar que estava se sentindo desconfortável com sua vestimenta; que o próprio autor solicitou uma calça; que a calça emprestada estava devidamente limpa; que a referida peça de roupa faz parte do uniforme dos funcionários; que não houve expulsão e que o autor desfrutou do almoço normalmente.

A Sra. -----, ouvida como declarante, afirmou: que realizou uma viagem à São Paulo para comemorar os dois anos de casamento; que o autor realizou a reserva do restaurante por



meio do Google, recebendo a confirmação pelo e-mail; que assim que chegou foram recepcionados e levados à mesa, todavia, ao sentarem, a mesma funcionária que os recepcionou avisou que o autor não poderia ser servido com aquela vestimenta; que eles levantaram em seguida e foram até a recepção; que o maître sugeriu que o autor vestisse uma calça, como condição para continuar no restaurante; que a referida peça de roupa faz parte do uniforme dos funcionários e que o tamanho era maior do que o do autor; que se sentiram humilhados naquela almoço; que só depois que foram retirados da mesa tomaram conhecimento a respeito das informações contidas no site; que o autor nunca solicitou uma calça ao maître; que antes de sair do hotel o autor verificou, no e-mail de confirmação da reserva, se havia regramento quanto à roupa; que no e-mail de confirmação de reserva não há definição de qual traje é adequado ao ambiente.

Por oportuno, resta incontroverso nos autos o fato de que o autor realizou, por meio do Google, reserva no referido restaurante, assim como foi confirmado, por meio de e-mail, que sua solicitação havia sido atendida.

De início, se faz necessário ressaltar que o debate na presente ação se refere à falha na prestação de serviço quanto à ausência de aviso prévio ou prestação de informação em relação ao traje adequado ao ambiente, assim como, conseqüentemente, à suposta humilhação que sofreu o autor ao ser compelido a utilizar roupa alheia.

Analisando os autos, restou clarividente que o autor não foi previamente cientificado pelo restaurante demandado acerca do traje exigido para frequentar o estabelecimento, fato que demonstra a falha na prestação do serviço.

Em que pese a requerida afirmar que o site do restaurante informa o traje adequado a ser utilizado, observe que não há nos autos qualquer prova do alegado.

No mais, ressalto que restou demonstrada a ausência de informações no e-mail de confirmação da reserva (fls. 21/26), motivo pelo qual entendo ter razão o consumidor, pois, mesmo havendo informações no site do requerido a respeito dos trajes adequados, cabe ao fornecedor o dever de informação no ato da reserva, principalmente quando há um mecanismo de confirmação de reservas, no qual deveria cientificar, previamente, o consumidor a respeito de tais exigências.

No meu sentir, a presente lide se originou, sobretudo, da falha do dever de informações claras e precisas, conforme se depreende dos dispositivos do CDC, aliados aos princípios da boa-fé, transparência e confiança inerentes às relações de consumo. Nesta senda, trago à baila as lições de Sérgio Cavalieri:

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, o termo **boa-fé** passou a ser utilizado com uma nova e moderna significação, para indicar valores éticos que estão à base da sociedade



organizada e desempenham função de sistematização da ordem jurídica. É a chamada **boa-fé objetiva**, desvinculada das intenções íntimas do sujeito, indica o comportamento objetivamente adequado aos padrões de ética, lealdade, honestidade e colaboração exigíveis nas relações de consumo. [...]

O princípio da transparência filia-se ao princípio da boa-fé, de que constitui uma derivação concretizadora, uma espécie de subprincípio. Transparência é hoje uma palavra de ordem que se faz ouvir nos mais diversificados domínios jurídico-políticos. Significa clareza, nitidez, precisão, sinceridade. Transparência nas relações de consumo importa em informações claras, corretas e precisas sobre o produto a ser fornecido, o serviço a ser prestado, o contrato a ser firmado – direitos, obrigações, restrições.

A principal consequência do princípio da transparência é, por um lado, o dever de informação do fornecedor e, por outro, o direito à informação do consumidor. [...]

A principal consequência do princípio da transparência é, por um lado, o **dever de informar** do fornecedor e, por outro, o **direito à informação** do consumidor [...]. Tal implica, em primeiro lugar, a proibição da criação artificial de barreiras de informações, em busca de ocultação de desvantagens para a outra parte ou de enganosa valorização das vantagens que o contrato lhe proporcionará. Esse dever negativo do fornecedor se faz presente desde a fase pré-contratual, através da proibição da propaganda enganosa, até a fase negocial, em face da proibição de qualquer forma de informação enganadora quantos aos elementos dos contratos [...].

Embora não previsto expressamente no CDC, o **princípio da confiança** é uma irradiação normativa da boa-fé e está intimamente ligado ao princípio da transparência. Confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no produto ou no vínculo contratual como instrumento¹ adequado para os fins que razoavelmente dele se espera.

Sobre o assunto, o Código de Defesa do Consumidor reza que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [sem grifo no original]

Diante do exposto e levando em consideração que a requerida, também, não se desincumbiu do seu ônus probatório, razão pela qual acolho a versão dos fatos apresentada pelo autor, mister se faz reconhecer a falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, o ato ilícito ensejador do dano moral.



Nesta hipótese, preceitua o art. 14 do Código Guardião do Consumidor, no caso de defeito na prestação dos serviços, a responsabilidade objetiva da requerida, ou seja, sem necessitar da demonstração de culpa no caso concreto, *in verbis*:

Art. 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.

A empresa só seria eximida desta responsabilidade nas hipóteses do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam: inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no caso em tela.

De mais a mais, entendo que, excepcionalmente, configurada a falha na prestação do serviço, revela-se ato ilícito idôneo a gerar o dever de indenizar por danos morais, porquanto tal fato se verifica um abalo aos atributos da personalidade do demandante, decorrente do descaso do qual foi vítima.

Tangente aos danos morais, ensina a melhor doutrina que eles somente são devidos quando atingido algum dos atributos da personalidade, prescindindo da necessidade de prova da dor, sofrimento, vexame, humilhação tristeza ou qualquer sentimento negativo, servindo estes apenas como parâmetro de fixação do quantum indenizatório. Neste sentido:

[...] logo em seu primeiro artigo, inciso III, a Constituição Federal consagrou a dignidade humana como um dos fundamentos do nosso Estado Democrático de Direito. Temos hoje o que pode ser chamado de direito subjetivo constitucional à dignidade. Ao assim fazer, a Constituição deu ao dano moral uma nova feição e maior dimensão, porque a dignidade humana nada mais é do que a base de todos os valores morais, a essência de todos os direitos personalíssimos. [...] Nessa perspectiva, o dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade. Dor, vexame, sofrimento e humilhação podem ser consequências, e não causas. (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. p. 80. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.)

Na mesma linha, já se manifestou o STJ:

[...] No sistema jurídico atual, não se cogita da prova acerca da existência de dano decorrente da violação aos direitos da personalidade, dentre eles a intimidade, a imagem, a honra e reputação, já que, na espécie, o dano é presumido pela simples violação ao bem jurídico tutelado. [...] O dano moral, tido como lesão à personalidade, à honra da pessoa, mostra-se às vezes de difícil constatação, por atingir os seus reflexos parte muito íntima do indivíduo – o seu interior. Foi visando, então, a uma ampla reparação que o sistema jurídico chegou a conclusão de não se cogitar da prova do prejuízo para demonstrar a violação do moral humano [...] (REsp. 121.757/RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Superior Tribunal de Justiça)

A responsabilidade civil do fornecedor de serviços perante o consumidor, nestas hipóteses, independe da extensão da culpa, acolhendo-se os postulados da responsabilidade OBJETIVA, quer dizer, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder por eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

In casu, observa-se o dano na medida que o consumidor foi exposto a situação extremamente vexatória, que poderia ser resolvida com a simples comunicação antecipada a respeito do que é considerado, pelo estabelecimento, como um traje adequado, o que não ocorreu, submetendo o consumidor ao constrangimento narrado nos autos.

Nestes casos, preceituam o art. 5º, inciso X, da Magna Carta, e os arts. 186 e 927 do Código Civil:

Art. 5º (omissis) X – São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.



Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Portanto, considerando-se, ainda, a qualidade das partes envolvidas, de um lado, empresa e, de outro, o padrão econômico da parte autora; e, por fim, buscando utilizar um critério objetivo e concreto de avaliação, é de se fixar o quantum indenizatório na importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), diante das peculiaridades do caso concreto, por entender que esta quantia corresponde aos limites da razoabilidade e da proporcionalidade, melhor atendendo às finalidades compensatória, punitiva e pedagógica, sem gerar enriquecimento sem causa.

Diante de tudo o que foi exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pleito autoral, extinguindo o feito COM resolução do mérito com supedâneo no art. 487, inciso I, do CPC, para **CONDENAR** a empresarequerida a indenizar o requerente, a título de danos morais, no montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescido de correção monetária pelo INPC, a partir do arbitramento, e juros de 1,0% (um por cento) ao mês, a contar da citação válida, nos termos do art 405 CC e súmula 362 do STJ. Sem custas e honorários advocatícios, a teor do art. 55 da Lei n. 9.099/95. Deixo de conhecer o pedido de gratuidade Judiciária, neste momento, porquanto, em sede de Juizado, não há condenação em custas processuais e honorários advocatícios no primeiro grau de jurisdição, podendo a requerida renovar tal pleito, caso interponha recurso inominado. Caso haja recurso inominado interposto pelas partes, confeccione-se a taxa a recolher, correspondente ao preparo e às custas processuais. Interposto o recurso no prazo legal, e após o prazo para a apresentação das contrarrazões, com ou sem manifestação da parte adversária, remetam-se os autos à Turma Recursal. Caso não haja recurso inominado, certifique-se o trânsito em julgado e aguarde-se em arquivo a manifestação da parte interessada, a fim de promover a execução do julgado, se assim quiser e/ou for a situação. Ficam cientes as partes de que, considerando o que dispõe o art. 11, § 2º da Resolução nº 13/2015 do TJ/SE, as vinculações de advogados deverão ser feitas apenas pelo Portal do Advogado ou pelo advogado presente nas audiências de conciliação ou instrução e julgamento, após prévio cadastramento realizado pessoalmente perante agente do Poder Judiciário. Assim, não haverá cadastramento de advogados com solicitações inseridas no texto das petições anexadas aos autos, mas somente daqueles que se vincularem através do portal do advogado. Sem custas e honorários advocatícios, a teor do art. 55 da Lei n. 9.099/95. Publique-se. Registre-se. Intime-se. Cumpra-se.

1CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.



Documento assinado eletronicamente por **ANUSKA ROCHA SOUZA BARRETO, Juiz (a) de 3º Juizado Especial de Aracaju**, em 20/06/2022, às 09:01:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



O acesso aos **documentos anexados** bem como à conferência de **autenticidade do documento** estão disponíveis no endereço www.tjse.jus.br/autenticador, mediante preenchimento do número de consulta pública **2022001317945-49**.