



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2025.0000074979

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002030-63.2023.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante/apelado ----- E COMERCIAL LTDA., é apelada/apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), RODRIGUES TORRES E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de janeiro de 2025.

**DIMAS RUBENS FONSECA
Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

APEL. N° 1002030-63.2023.8.26.0073

COMARCA: AVARÉ (2ª VC)

APTES/APDAS: ----- E

COMERCIAL LTDA. E -----

JD 1º GRAU: LUCIANO JOSÉ FORSTER JUNIOR

VOTO N° 55.763

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL (RESTITUIÇÃO DE VALORES) E MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Insurgência neste grau de jurisdição, de ambas as partes, apenas, em relação à fixação de indenização por dano moral. Autora, que permaneceu presa no elevador do hotel por aproximadamente 40min. Demora injustificada no auxílio dos clientes que ficaram presos no elevador. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Inobservância do dever anexo de cuidado. Lesão anímica presumida. Indenização por dano extrapatrimonial devida. Valor bem fixado. Recursos desprovidos.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Trata-se de apelações interpostas por ----- E e ----- nos autos da ação de indenização por danos material (restituição de valores) e moral, movida pela última contra a primeira, com pedido julgado parcialmente procedente, para condenar a ré à restituição do valor correspondente a uma diária do total pago pela autora a esse título, com correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a partir da citação, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), com correção e juros moratórios a partir da r. sentença.

2

Também, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais) (fls. 112/114).

Sustentou a ré, em síntese, que a autora não suportou dano moral, ante a excludente de responsabilidade calcada na força maior, porque foi necessário reinicializar o elevador, em razão da queda de energia porque choveu muito naquele dia; que a autora ficou presa no elevador menos da metade do tempo apontado na inicial; que não houve nenhum registro ou reclamação, nos canais que disponibiliza, sobre a impossibilidade de utilizar a piscina ou o incidente havido no elevador (fls. 117/121).

Sustentou a autora, em síntese, que o valor fixado a título de indenização por dano moral deve ser majorado, não devendo ser inferior a dez (10) salários-mínimos.

Apenas a autora ofertou contrarrazões de



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

apelação (fls. 137/142).

É o relatório.

Incontroverso nos autos que a autora ficou hospedada na empresa ré do dia 25 a 29 de janeiro de 2021, porque iria participar de um Congresso de Odontologia (fls. 22 e 25), bem como que o elevador da ré parou de funcionar em 28 de janeiro de 2021, mantendo-a presa do lado de dentro, por ao menos, trinta (30) minutos. Em razão disso, a autora ajuizou esta ação, objetivando o recebimento de indenização por dano material e moral.

3

A r. sentença, resumidamente, entendeu que a impossibilidade do uso da piscina justificava a indenização por dano material, ao passo que o fato de a autora ter ficado presa no elevador dava azo ao arbitramento de indenização por dano moral.

Controvertem as partes neste grau de jurisdição, sobre a indenização pelo dano moral, apenas. A ré entende que não houve lesão anímica, a autora postula pela majoração do valor indenitário.

Pois bem.

A alegação de excludente de responsabilidade ao argumento de que no dia em que ocorreu a pane no elevador teria chovido muito, o que deu ensejo à suspensão do fornecimento de energia, não se sustenta, porque sequer foi demonstrado o fator climático pela ré, ademais o documento que ela mesma trouxe aos autos relata outro tipo de problema havido no maquinário (fls. 87/93, especialmente à fl. 91).

Passa-se a analisar a existência de lesão

Apelação Cível nº 1002030-63.2023.8.26.0073 -Voto nº 55763



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

anímica, cuja fundamentação inicial foi pautada na “falha do botão de emergência, do descaso e morosidade no atendimento para retirá-la e indiferença”, bem como pelo prejuízo por “perder seu compromisso acadêmico” (fls. 09).

Posto isso, observa-se que o pleito de indenização por dano moral, em relação às pessoas físicas, pressupõe ofensa anormal à personalidade, suscetível de causar grande abalo psicológico ou afronta à honra e dignidade de alguém, capazes de

4

interferir intensamente em seu comportamento psicológico.

Frisa-se, que a relação que envolve as partes é de consumo, logo era ônus da ré - fornecedora de serviços - zelar pelo funcionamento e manutenção de todas as comodidades oferecidas aos clientes (incluindo-se os elevadores que se prestam à mobilidade), respondendo de forma objetiva, por eventual dano havido, de acordo com o disposto no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa maneira, observa-se que a paralisação do elevador, por causa da queda do fornecimento de energia elétrica, via de regra, caracterizaria fortuito externo e, por isso, excluiria sua responsabilidade, nos moldes do art. 14, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor, todavia não a exime do dever anexo de cuidado para com os hóspedes, tendo em vista que deveria ter minimizado o transtorno a eles gerado, vez que ficaram presos no elevador, por



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

outro tipo de problema havido no maquinário (fls. 87/93, especialmente à fl. 91).

Nesse sentido já decidiu este C.

Tribunal: “*Responsabilidade civil - Ação indenizatória - Procedência, com condenação fixada em R\$ 4.650,00, para cada apelado - Inconformismo do réu - Desacolhimento - Pretensão decorrente de alegada demora no auxílio, após paralisação de elevador em shopping center - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva - Inobservância do dever*

⁵
anexo de cuidado - Apelados retidos, pelo menos, por quarenta e cinco minutos, no interior do elevador - Dano moral presumido - Verba reparatória fixada com ponderação - Sentença mantida - Recurso desprovido.”¹.

No tocante à pretensão de indenização por dano moral, os percalços vivenciados pela hóspede não podem ser tidos como meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, eis que houve lesão extraordinária, ante o tempo injustificado de aproximadamente quarenta e cinco minutos para a solução do problema.

Fato é que a ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a brevidade do resgate, tendo em vista que poderia ter acionado inclusive o corpo de bombeiros para socorrer os hóspedes, ou ainda, manter equipe técnica de plantão, para liberação dos

¹ (TJSP; Apelação Cível 0031539-63.2008.8.26.0564; Relator (a): Grava Brazil; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2012; Data de Registro: 01/11/2012)



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

clientes, ou, ainda, gerador de energia, para evitar situações como essa.

Assim, tal situação que caracteriza serviço defeituoso nos moldes do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, é plenamente capaz de embasar o pleito indenizatório à consumidora, cuidando a espécie de dano *in re ipsa*, exigindo a compensação patrimonial na forma da Lei.

O erro da ré foi claro, causando perturbação à autora que ficou trancada no elevador por tempo considerado acima do razoável, no momento em que acreditava ter adquirido conforto, comodidade e segurança, logo sua experiência não pode ser equiparada ao mero transtorno do cotidiano.

Neste contexto, perfeitamente cabível o pagamento de indenização por dano moral, como forma de reparar o sofrimento causado ao apelado pelo ato ilícito praticado pelo apelante.

Certo o dever de indenizar por dano moral, no que concerne ao *quantum*, de se observar que a indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

À vista das circunstâncias do caso, das

Apelação Cível nº 1002030-63.2023.8.26.0073 -Voto nº 55763



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condições econômicas das partes, da gravidade objetiva do dano e do seu efeito lesivo, razoável a fixação da indenização por dano moral no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), que não é irrisório e tampouco fonte de enriquecimento indevido.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento a ambos os recursos, da autora e da ré.

Remanesce inalterada a r. sentença, por

7

seus próprios termos.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8