

Terraço Itália deve indenizar cliente constrangido por usar shorts

04/07/2022

Por não ter informado previamente acerca do traje exigido para frequentar o local, o restaurante Terraço Itália, no centro de São Paulo, deverá indenizar em R\$ 2 mil um cliente que foi constrangido por estar usando shorts. A falha de serviço foi reconhecida pela juíza Anuska Rocha Souza Barreto, do 3º JEC de Aracaju (SE).

Terraço Itália/Divulgação



Por falha no serviço, Terraço Itália é condenado a indenizar em R\$ 2 mil
Terraço Itália/Divulgação

"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", afirma a sentença. A decisão foi assinada no final de junho.

Segundo informações do processo, o autor da ação estava em São Paulo com a esposa para comemorar dois anos de casamento. Eles fizeram uma reserva no dia 2 de janeiro, mas o e-mail de confirmação enviado pelo restaurante não continha nenhuma instrução sobre o código de vestimenta.

Na ação, o homem afirma que o casal chegou a ser recebido, mas, assim que se sentaram, um funcionário afirmou que não seria possível servi-los porque a roupa do cliente era "inadequada" para os padrões do Terraço Itália.

O homem relatou à Justiça que o gerente do restaurante (maitre) ofereceu como única alternativa o uso da calça que compunha o uniforme dos funcionários. Como a peça não era de seu tamanho, ele precisou atravessar o salão até a mesa segurando o traje, situação que descreveu como "vexatória" e "humilhante".

Já o Terraço Itália alegou que o próprio cliente se sentiu constrangido ao chegar no ambiente e que a recepcionista sugeriu sutilmente o uso da calça dos funcionários. O homem então teria solicitado ao gerente a vestimenta.

Segundo o restaurante, o cliente não foi retirado do local nem foi obrigado a utilizar a calça para que pudesse ter direito à refeição.

Ao analisar o caso, a juíza do 3º JEC de Aracaju/SE avaliou que houve "falha do dever de informações claras e precisas" por parte do estabelecimento, como prevê o [Código de Defesa do Consumidor](#) e os princípios da boa-fé, transparência e confiança inerentes às relações de consumo.

"Ressalto que restou demonstrada a ausência de informações no e-mail de confirmação da reserva, motivo pelo qual entendo ter razão o consumidor", afirmou Barreto.

"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 identificar, previamente, o consumidor a respeito de tais exigências", acrescentou a magistrada.

O valor inicial da causa pedido à Justiça foi de R\$ 10 mil. O julgamento foi favorável ao cliente, mas com um valor menor (R\$2 mil).

"Montante irrisório"

A quantia fixada foi contestada pelo autor da ação. Em recurso inominado, a defesa argumentou que a indenização em "montante irrisório" seria quase como "um incentivo para que o restaurante continue a cometer seus ilícitos".

O documento também afirma que a audiência de instrução evidenciou outras situações em que o Terraço Itália se envolveu ao longo do tempo, incluindo racismo, preconceitos sociais e sucessivas expulsões de clientes que não se adequavam a seus padrões.

Segundo o recurso, a advogada que representava o restaurante chegou a perguntar ao homem se ele frequentava locais exclusivos como o Jockey Clube de São Paulo. A audiência de instrução teria sido "recheada de preconceitos estruturais, sobretudo contra nordestinos".

Para a defesa, o valor fixado em sentença é "incapaz de gerar a compensação merecida pelo recorrente, tampouco a educação da empresa recorrida".

O cliente foi defendido no processo pelos advogados **Marcos Vinicius Mota Santos Silva** e **Alan Falcão Jasmin Ramos**, ambos de Sergipe.

Clique [aqui](#) para ler a sentença

Processo 0002711-78.2022.8.25.0084

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jul-04/terrace-italia-indenizar-cliente-constrangido-usar-shorts/>