

TJ-SP mantém condenação de atacadista por queda em escorregão de cliente

A falta de sinalização em área molhada e escorregadia de estabelecimento comercial caracteriza falha na prestação do serviço e, na hipótese de acidente envolvendo algum cliente, surge o dever de indenizar, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Essa regra prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, que independe de culpa, bastando o nexo causal entre a falha e o resultado danoso. Ela foi aplicada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo ao manter a condenação de um atacadista, por danos moral e material, pela queda sofrida por uma aposentada de 81 anos.

A idosa escorregou em uma poça de detergente sem que a área estivesse isolada ou sequer sinalizada. O acidente aconteceu no dia 6 de novembro de 2024, em uma filial de Santos (SP). Devido à queda, a cliente sofreu lesões no ombro, na coluna e na cabeça, necessitando do auxílio de terceiros para atividades básicas.

A responsabilidade do fornecedor, em casos de acidente de consumo, é objetiva, prescindindo da verificação de culpa. “A falha no dever de segurança é evidente pela ausência de sinalização adequada no local do vazamento”, anotou o desembargador Coelho Mendes, da 10ª Câmara de Direito Privado do TJ-SP.

Relator do recurso do atacadista, Coelho negou provimento à apelação e ratificou a sentença que condenou a empresa a indenizar a consumidora em R\$ 20 mil por danos morais, além de ressarcir-la pelos danos materiais. Nestes, devem ser englobados os gastos, atuais e futuros, com cuidadora, a serem apurados em liquidação de sentença.

A desembargadora Ângela Moreno Pacheco de Rezende Lopes e o desembargador Jair de Souza seguiram o voto do relator. Segundo os julgadores, o valor de R\$ 20 mil de indenização por dano moral fixado pelo juiz Frederico dos Santos Messias, da 4ª Vara Cível de Santos, mostra-se adequado e compatível com as circunstâncias do caso.

O colegiado destacou que a quantia arbitrada na sentença “atende à função punitivo-pedagógica da condenação sem causar enriquecimento sem causa, respeitando, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade”. O acórdão também considerou acertada a decisão de Messias em relação aos danos materiais.

O juiz determinou que a empresa ré reembolse a cliente das despesas comprovadas nos autos com medicamentos e sessões de fisioterapia. Quanto ao pagamento dos gastos com cuidadora para a idosa, determinou que eles sejam apurados na fase de liquidação de sentença por arbitramento, mediante avaliação técnica especializada.

De acordo com Messias, esse estudo possibilitará apurar o grau de incapacidade da idosa, a duração estimada da necessidade de cuidados e os respectivos custos. “Tal medida garante que apenas os prejuízos efetivamente decorrentes do ilícito e estritamente necessários à recuperação da autora sejam indenizados”, aprovou o relator no TJ-SP.

Confissão da falha

A autora da ação foi representada pelos advogados **Joaquim Fernandes e Felipe Augusto Fernandes Bastos**, do escritório Joaquim Fernandes Advogados Associados. Eles juntaram aos autos um documento elaborado pelo próprio atacadista, denominado Termo de Acordo e Quitação Geral, que a aposentada se recusou a assinar.

Conforme a proposta de acordo, feita antes do ajuizamento da ação, o atacadista pagaria à idosa a quantia de R\$ 1 mil para despesas com fisioterapia, “por mera liberalidade e sem qualquer assunção de culpa nas esferas cível ou criminal”. Em contrapartida, a cliente isentaria o estabelecimento de responsabilidade pelo evento.



Cliente idosa escorregou em uma poça resultante de vazamento de detergente



Porém, o documento admite que a cliente escorregou em uma poça de detergente vazado no piso do estabelecimento. Para o juiz e a 10ª Câmara de Direito Privado, isso confirma a versão da autora sobre a causa de sua queda, evidenciando o nexo de causalidade entre a falha na prestação do serviço e os danos sofridos pela aposentada.

“Não bastasse o sofrimento da idosa, o atacadista quis se aproveitar da ignorância jurídica dela para que assinasse um documento ilegal. Mas a lei prevê a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos produtos e serviços disponibilizados aos consumidores, assegurando o direito à proteção da vida, saúde e segurança”, disse Joaquim Fernandes.

A empresa alegou no recurso que não ficou comprovada falha de sua parte e pediu a total improcedência dos pedidos da autora. E ainda sustentou não haver prova da necessidade de cuidadora para a idosa e da ocorrência de danos morais, cuja indenização, na hipótese de manutenção, deveria ter o seu quantum reduzido.

Clique [aqui](#) para ler a íntegra do acórdão.

AC 1033038-12.2024.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-18/tj-sp-mantem-condenacao-de-atacadista-por-queda-em-escorregao-de-cliente-2/>