



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

**Registro: 2022.0000399023**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1019163-88.2020.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante MAIANE REIS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BISSOLLI & BISSOLLI LOTERIAS LTDA.

**ACORDAM**, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA.

São Paulo, 24 de maio de 2022

**RAMON MATEO JÚNIOR**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



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

**Voto nº 26114**

**Apelação nº 1019163.88.2020**

**Apelante: MAIANE REIS DA SILVA (JG)**

**Apelado: BISSOLLI & BISSOLLI LOTERIAS LTDA**

**Comarca: Sorocaba (5ª Vara Cível)**

**Magistrado Prolator: PEDRO LUIZ ALVES DE CARVALHO**

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora que teve o atendimento em uma lotérica negado, sendo compelida a deixar o estabelecimento, uma vez que a sua filha com 14 meses de idade estava sem máscara. Sentença que embora tenha reconhecido a dinâmica dos fatos e o descabimento da exigência, julgou o pedido improcedente por não vislumbrar a ocorrência de danos morais. Apelo da autora. Acolhimento. Exigência que não se controverte. O conjunto probatório colhido em audiência deixa em evidência o constrangimento sofrido e sem motivação justa. Houve flagrante abuso e exigência claramente descabida. A dinâmica do fato em si, sendo que há notícia de que a lotérica estava com muitos clientes, demonstra de forma inexorável que houve humilhação que causou angústia e sofrimento. Orientação da Anvisa, expedida inclusive antes do fato, que veio a confirmar o óbvio. Não se trata de uma criança, mas de um bebê. Conduta reprovável que gera o dever de indenizar. Induvidosa a situação vexatória e constrangedora a que a autora foi exposta. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Valor razoável e proporcional. Sucumbência invertida. – RECURSO PROVIDO

Trata-se de ação de indenização por danos morais, promovida por MAIANE REIS DA SILVA contra BISSOLLI & BISSOLLI LOTERIAS LTDA, na qual a autora alega que se dirigiu à lotérica ré para efetuar o pagamento de uma conta, mas teve o atendimento recusado, uma vez que a sua filha de 14 meses de idade estava sem máscara, suposta exigência causada pela pandemia da Covid-19. Alega ocorrência de danos morais pela forma grosseira como foi tratada pela preposta da parte ré, sendo exposta a situação vexatória e constrangedora. Diz que inclusive foi obrigada a deixar o local.

A sentença de fls. 180/5, relatório adotado em acréscimo, muito embora tenha reconhecido a dinâmica dos fatos à luz do conjunto probatório oriundo da oitiva do representante legal da ré e testemunhas, além do descabimento da exigência, considerando a tenra idade da menor, conforme orientação da própria ANVISA, julgou o pedido improcedente por não vislumbrar a configuração de danos morais. Com efeito, impôs a sucumbência a autora e fixou os honorários advocatícios em 15% do valor da



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

causa, com ressalva para a justiça gratuita.

**Apela a autora.** Em suma, alega que a ré deixou de seguir uma recomendação da ANVISA expedida dois meses antes ao ocorrido e indispensável para a segurança de uma bebê de 14 meses de vida, pois o uso de máscara poderia causar uma asfixia, negando atendimento de forma grosseira e abusiva, expulsando a apelante do estabelecimento, envergonhando-a. Afirma que a ré deveria ter a cautela de tratar os consumidores com respeito e dignidade e não simplesmente expulsar uma mãe com bebê de colo, frisa-se por estar em conformidade com a lei, fazendo-a passar situação vexatória na frente de inúmeras pessoas. Reforça tratar-se de conduta ilícita, emergindo a necessidade de condenação para efeitos pedagógicos. Pede seja provido o apelo para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais à apelante, compensando o constrangimento indevidamente causado e punindo o abuso cometido, que revela falha no serviço prestado (fls. 188/195).

Recurso tempestivo e isento de preparo, que foi respondido pela apelada (fls. 199/205). A apelante se opôs ao julgamento virtual (fls. 210).

**É o relatório.**

Com razão a apelante.

O constrangimento indevido sofrido pela autora é patente, pois incontroverso o abuso cometido pela ré e reconhecido na sentença, através da preposta e de seu representante que, ouvido nos autos, confirmou a exigência claramente descabida e desproposita, porquanto não se tratava de uma criança, mas de uma bebê, o que foge a lógica do razoável, independentemente da orientação da ANVISA, que veio dizer o óbvio.

De conhecimento comum que um bebê de 14 meses sequer fica com uma máscara no rosto, pois não tem mínima compreensão sobre o que se trata, sendo perfeitamente factível ainda que venha a colocar a máscara na boca, provocando



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

uma asfixia.

A negativa de atendimento à autora, que independentemente da ação direta de prepostos, foi compelida a deixar a lotérica, sem poder usufruir dos serviços disponíveis ao mercado consumidor, é reprovável e gera o dever de indenizar, pois indubitosa a situação vexatória e constrangedora a que foi exposta de forma, repisa-se, indevida e manifestamente descabida.

Não há impugnação específica quanto a atuação da preposta e seu orientador, ao contrário, o conjunto probatório colhido essencialmente em audiência deixa em evidência o constrangimento sofrido e sem motivação justa, por mais que se argumente sobre a necessidade de uso de máscara. Houve flagrante abuso e exigência claramente descabida. A dinâmica do fato em si, sendo que há informação de que a lotérica estava com muitos clientes no momento do fato, demonstra de forma inexorável que houve humilhação que causou angústia e sofrimento.

Tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

Atentando a tais parâmetros ou escopos o valor da indenização deve encontrar ponderação na amplitude do dano sofrido, no grau de culpa do ofensor e na capacidade econômico-financeira das partes envolvidas, não podendo ser irrisório a ponto de não representar uma penalidade ao ofensor, nem vultoso a ponto de representar fonte de enriquecimento sem causa.

À luz do quanto exposto revela-se razoável e proporcional o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O *quantum* indenizatório deve ser corrigido a



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

partir do julgamento do recurso de apelação, data de seu arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC.

Sendo assim, se impõe o acolhimento do pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, conforme acima arbitrado. Destarte, o ônus sucumbencial resta invertido.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso.

**RAMON MATEO JÚNIOR**  
**Relator**