

**AO JUÍZO DO \_\_ JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE GOIÂNIA - GO.**

**GRAZIELLA MONTEIRO ORSIDA**, solteira, auxiliar de escritório, inscrita no CPF sob nº 702.467.621-36, com endereço eletrônico: graziellaorsida@gmail.com, residente e domiciliada na Avenida Cascavel, Qd.F Lt.08, Setor Castelo Branco, Goiânia, Goiás | CEP 74405-030, vem à presença de Vossa Excelência, por meio do seu Advogado, infra assinado, propor:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS**

**C/C DANOS MORAIS**

em face de **BK BRASIL OPERAÇÃO E ASSESSORIA A RESTAURANTES S.A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ nº 13.547.594/0001-96, com sede na Alameda Tocantins, nº 350, 10º Andar, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri, São Paulo | CEP 06445-020, pelos fatos e fundamentos jurídicos á seguir expostos.

**I - DOS FATOS**

Inicialmente, cumpre esclarecer que a requerente está gestante.

Em 14/09/2019 a Autora esteve em um dos estabelecimentos da requerida, especificamente localizado na Avenida 85 no Setor Marista em Goiânia, Goiás, por volta de 23:00 horas para ser atendida no Drive-Thru na compra de seu lanche.

Ocorre que ao chegar até o local, e incluir seu veículo para a realização do pedido, sem qualquer aviso no local, verificou a requerente que o local para pedidos estava fechado.

A requerente ao entrar, percebeu que estava fechado e então estacionou o carro para ir até o balcão e fazer seu pedido.

Ocorre que ao deixar seu veículo e descer do mesmo, verificou a requerente que o local contava com pouca visibilidade, tendo em vista que não há iluminação no estacionamento do estabelecimento a noite, o que dificulta a visibilidade no local, principalmente em se tratando de gestante.

Diante disso, ao se locomover em direção a entrada do estabelecimento a requerente veio ao chão, pois o meio-fio não estava visível e havia grama alta no local.

Cumprе salientar que a autora esta grávida de 23 semanas e não recebeu nenhum socorro de qualquer dos prepostos da Requerida.

Diante disso, mesmo após cair, e torcer o pé a requerente foi até o balcão para fazer seu pedido e não teve nenhum atendimento preferencial e nem ajuda dos funcionários.

Mesmo com o pé machucado e grávida não recebeu nenhum suporte. A fila para atendimento estava gigante, sendo só uma, sem atendimento preferencial.

Além disso a ausência de atendimento e auxílio acabou por prejudicar a requerente também no seu trabalho, pois torceu o pé e ficou impossibilitada de voltar ao seu trabalho, tendo ainda corrido o risco de ter sofrido lesão mais grave, principalmente por se encontrar gestante o que poderia ter afetado seu filho.

Inconformada com o constrangimento sofrido bem como pela falta de atendimento e diante da impossibilidade de resolução de forma administrativa da controvérsia, pugna pela condenação da requerida nos termos á seguir expostos.

## **II - DO DIREITO**

### **a) DO ENQUADRAMENTO NO CÓDIGO DE DEFESA AO CONSUMIDOR**

A norma que rege a proteção dos direitos do consumidor, define, de forma cristalina, que o consumidor de produtos e serviços deve ser abrigado das condutas abusivas de todo e qualquer fornecedor, nos termos do art 3º do referido Código.

No presente caso, tem-se de forma nítida a relação consumerista caracterizada, conforme redação do Código de defesa do Consumidor:

*Lei. 8.078/90 - Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*Lei. 8.078/90 - Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

Assim, **uma vez reconhecida a requerente como destinatário final dos serviços contratados**, e demonstrada sua **hipossuficiência técnica**, tem-se configurada uma relação de consumo, conforme entendimento doutrinário sobre o tema:

*"Sustentamos, todavia, que o conceito de consumidor deve ser interpretado a partir de dois elementos: a) a aplicação do princípio da **vulnerabilidade** e b) a **destinação econômica não profissional do produto** ou do serviço. Ou seja, em linha de princípio e tendo em vista a teleologia da legislação protetiva deve-se identificar o consumidor como o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço." (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6 ed. Editora RT, 2016. Versão ebook. pg. 16)*

Com esse postulado, a ré não pode eximir-se das responsabilidades inerentes à sua atividade, dentre as quais prestar a devida assistência técnica, visto que se trata de

um fornecedor de produtos que, independentemente de culpa, causou danos efetivos a um de seus consumidores.

**b) DA QUEDA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Conforme demonstrado pelos fatos narrados e prova documental produzida no presente processo, o dano moral fica perfeitamente caracterizado pelo dano sofrido pela Autora ao cair no estabelecimento sem iluminação e decorrente da falta de aviso e falha na prestação dos serviços, correndo o risco de prejudicar o bebê e consequentemente, vindo a torcer o pé sem receber nenhum suporte, expondo a Autora a um constrangimento ilegítimo, gerando o dever de indenizar, conforme preconiza o Código Civil:

*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. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.*

Com base no art. 14 do CDC, a responsabilidade civil da demandada é objetiva, mas, mesmo que assim não fosse, a imperícia da empresa Ré foi fator preponderante para a **queda da requerente no estabelecimento comercial da empresa Ré**, uma vez que não adotou as medidas de segurança e sinalização suficientes para evitar o acidente.

*RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. QUEDA DA CONSUMIDORA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA DEMANDADA. ACIDENTE DE CONSUMO, DANO E NEXO DE CAUSALIDADE EVIDENCIADOS. DENUNCIAÇÃO DA LIDE À SEGURADORA. AUSÊNCIA DE COBERTURA. SENTENÇA CONFIRMADA. Com base no artigo 14 do CDC, a responsabilidade civil da demandada-*

*litisdenunciante é objetiva, mas, mesmo que assim não fosse, as circunstâncias supracitadas são compatíveis com o reconhecimento de conduta culposa. De acordo com a prova produzida, a queda aconteceu quando a demandante conversava com o então gerente, próxima à mesa deste, e tivera que ceder espaço à passagem de outro cliente: ao dar um passo para trás, houve o tropeço e a queda. (...) Portanto, a disposição dos móveis e o layout da loja tiveram papel fundamental para que a queda e os danos acontecessem, não se havendo de falar em culpa exclusiva da vítima. Nesse passo, forçoso reconhecer a responsabilidade da empresa demandada-litisdenunciante pelo evento danoso, com a procedência do pedido indenizatório por danos morais formulado na inicial da... demanda principal. Relativamente à pretensão de regresso, direcionada à seguradora litisdenunciada, a manutenção da improcedência é medida imperativa, na medida em que expressamente excluída a cobertura para o caso de condenação por danos morais. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-RS - AC: 70075839522 RS, Relator: Catarina Rita Krieger Martins, Data de Julgamento: 24/05/2018, Décima Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 04/06/2018)*

Neste caso o dano fica perfeitamente caracterizado pelo constrangimento e abalo causado. Prejudicando a Autora no seu trabalho, pois devido a queda ficou impossibilitada de trabalhar. A conduta ilícita fica caracterizada pela omissão ao deixar de adotar medidas necessárias de segurança, sinalização e iluminação que se comprova por meio de câmeras do local, e, o nexo de causalidade resta evidenciado pela ocorrência do fato dentro da loja da empresa Ré.

### **c) DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA**

Conforme demonstrado pelos fatos narrados e prova que junta no presente processo, a empresa ré deixou de cumprir com sua obrigação primária de cautela e prudência na atividade, causando constrangimentos indevidos a requerente.

Não obstante ao constrangimento ilegítimo, as reiteradas tentativas de resolver os problemas ocasionados á autora ultrapassa a esfera dos aborrecimentos aceitáveis do cotidiano, uma vez que **foi obrigada a buscar informações e ferramentas para resolver um problema causado pela empresa contratada para lhe dar uma solução.**

Assim, no presente caso não se pode analisar isoladamente o constrangimento sofrido, mas a conjuntura de fatores que obrigaram o Consumidor a buscar a via judicial. Ou seja, deve-se considerar o grande desgaste do Autor nas reiteradas tentativas de solucionar o ocorrido sem êxito, gerando o dever de indenizar, conforme precedentes sobre o tema:

*APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. PEDIDO CONDENATÓRIO. CANCELAMENTO DE CARTÃO CRÉDITO SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. INADIMPLÊNCIA. PREVISÃO CONTRATUAL. DANO MORAL. ELEMENTOS PRESENTES. QUANTIFICAÇÃO. (...) Dano moral. Nas relações de consumo, a responsabilidade dos prestadores de serviço e fornecedores de produtos é objetiva em razão da presumida hipossuficiência do consumidor. **Caso em que o Autor/Apelante teve seu cartão de crédito cancelado unilateralmente, sem qualquer notificação, gerando dano moral.** Precedentes. Quantificação da condenação. O quantum fixado a título de indenização deve ter como balizas critérios que considerem a extensão do dano, grau de intensidade do sofrimento enfrentado, bem como as condições subjetivas dos envolvidos. PRELIMINAR REJEITADA. APELAÇÃO PROVIDA. (TJRS, Apelação 70080337801, Relator(a): Alberto Delgado Neto, Vigésima Terceira Câmara Cível, Julgado em: 30/04/2019, Publicado em: 08/05/2019)*

Trata-se da necessária consideração dos danos causados pela perda do tempo útil (desvio produtivo) do consumidor.

**d) DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

Demonstrada a relação de consumo, resta consubstanciada a configuração da necessária inversão do ônus da prova, conforme disposição expressa do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*

A inversão do ônus da prova é consubstanciada na impossibilidade ou grande dificuldade na obtenção de prova indispensável por parte do Autor, sendo amparada pelo princípio da distribuição dinâmica do ônus da prova implementada pelo Novo Código de Processo Civil:

*Art. 373. O ônus da prova incumbe:*  
*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*  
*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*  
*§ 1º Nos casos previstos em lei ou **diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso**, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.*

No presente caso a **HIPOSSUFICIÊNCIA PROBATÓRIA** fica caracteriza diante da **necessidade de produção de prova audiovisual**.

Trata-se da efetiva aplicação do Princípio da Isonomia, segundo o qual, todos devem ser tratados de forma igual perante a lei, observados os limites de sua

desigualdade. Nesse sentido, a jurisprudência orienta a inversão do ônus da prova para viabilizar o acesso à justiça:

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO ORDINÁRIA DE REVISÃO. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. CONFISSÃO DE DÍVIDA. INVERSÃO DO ÔNUS A PROVA. POSSIBILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA. PRESENTE O REQUISITO DO ART. 6º, INCISO VIII, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL. RECURSO DESPROVIDO. (a) **O Código de Defesa do Consumidor adotou a teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova.** Assim, a inversão do ônus nesse microssistema não se aplica de forma automática a todas as relações de consumo, mas depende da demonstração dos requisitos da verossimilhança da alegação ou da hipossuficiência do 16ª Câmara Cível - TJPR 2 consumidor, consoante dispõe o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. **Os elementos que constam dos autos são suficientes para demonstrar que a autora encontrará dificuldade técnica para comprovar suas alegações em juízo, uma vez que pretendem a revisão de vários contratos, os quais não estão em seu poder.** (b) *Insta salientar que os requisitos da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência não são cumulativos, portanto, a presença de um deles autoriza a inversão do ônus da prova. (TJPR - 16ª C.Cível - 0020861-59.2018.8.16.0000 - Paranaguá - Rel.: Lauro Laertes de Oliveira - J. 08.08.2018)**

Assim, diante da inequívoca e presumida hipossuficiência, uma vez que disputa a lide com uma empresa de grande porte, indisponível concessão do direito à inversão do ônus da prova, que desde já requer.



**e) DO DANO MORAL**

No que tange aos danos sofridos pela requerida, resta clara sua caracterização, tendo em vista que a requerente sofreu danos físicos diante da falha na prestação de serviços da requerida, a qual deixou de tomar as cutelas necessárias na consecução de seus serviços.

Nesse sentido o *quantum* indenizatório deve ser fixado de modo a não só garantir à parte que o postula a recomposição do dano em face da lesão experimentada, mas igualmente deve, servir de reprimenda àquele que efetuou a conduta ilícita, como assevera a doutrina:

*“Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para a recomposição do patrimônio ofendido, por meio da aplicação da fórmula “danos emergentes e lucros cessantes” (CC, art. 402), aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem.”* (BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4ª ed. Editora Saraiva, 2015. Versão Kindle, p. 5423)

Neste sentido é a lição do Exmo. Des. Cláudio Eduardo Regis de Figueiredo e Silva, ao disciplinar o tema:

*"Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes" (Programa de responsabilidade civil. 6. ed., São Paulo: Malheiros, 2005. p. 116). No mesmo sentido aponta a lição de Humberto Theodoro Júnior: [...] "os parâmetros para a estimativa da indenização devem levar em conta os recursos do ofensor e a situação econômico-social do ofendido, de modo a não minimizar a sanção a tal ponto que nada represente para o agente, e não exagerá-la, para que não se transforme em especulação e enriquecimento injustificável para a vítima. O*

*bom senso é a regra máxima a observar por parte dos juízes" (Dano moral. 6. ed., São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2009. p. 61). Complementando tal entendimento, Carlos Alberto Bittar, elucida que "a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante" (Reparação Civil por Danos Morais, RT, 1993, p. 220). Tutela-se, assim, o direito violado. (TJSC, Recurso Inominado n. 0302581-94.2017.8.24.0091, da Capital - Eduardo Luz, rel. Des. Cláudio Eduardo Regis de Figueiredo e Silva, Primeira Turma de Recursos - Capital, j. 15-03-2018)*

Ou seja, enquanto o papel jurisdicional não fixar condenações que sirvam igualmente ao **desestímulo e inibição de novas práticas lesivas**, situações como estas seguirão se repetindo e tumultuando o judiciário.

Ademais, a jurisprudência do Egrégio TJGO corrobora o referido entendimento, *in verbis*:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUEDA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAIS. COMPROVADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM. MANUTENÇÃO. LUCROS CESSANTES. AUSÊNCIA DE INTERESSE RECURSAL. SUCUMBÊNCIA MANTIDA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS. SENTENÇA MANTIDA.**  
**1. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (CDC, art. 14), eximindo-se da responsabilidade somente no caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (CDC, artigo 14, §3º), o que não se verificou no caso em análise. 2. Comprovado o**

defeito no serviço (desídia da empresa em destacar o piso escorregadio), o evento danoso (escorregão e queda de pessoa) e o nexo causal, resta aperfeiçoada a responsabilidade de reparar os danos materiais e morais causados à consumidora. 3. Não merece censura a sentença objurgada quantos aos valores dos danos materiais (danos emergentes), visto que está de acordo com a comprovação das despesas efetuadas em razão do acidente acontecido nas dependências da empresa apelante. **4. O valor fixado na sentença a título de dano moral, mostra-se suficiente e adequado, uma vez que é proporcional e razoável para compensar os transtornos sofridos pela recorrida.** 5. Inexiste interesse recursal quando a parte pleiteia providência que já lhe foi concedida na origem. 6. Com a manutenção da sentença, resta inalterado o ônus sucumbencial nela estipulado, uma vez que observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a legislação então vigente. 7. De acordo com o art. 85, §11, do CPC, ao julgar o recurso, o Tribunal deve majorar os honorários advocatícios fixados anteriormente, devendo ser observado, na espécie, a ressalva prevista no artigo 98, § 3º, do CPC (ré beneficiária da gratuidade da justiça). **APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA.** (TJGO, APELACAO 0159694-48.2015.8.09.0003, Rel. EUDÉLCIO MACHADO FAGUNDES, 3ª Câmara Cível, julgado em 20/02/2019, DJe de 20/02/2019)

Portanto, cabível a indenização por danos morais, E nesse sentido, a indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o abalo sofrido e de infligir ao causador sanção e alerta para que não volte a repetir o ato, uma vez que fica evidenciado completo descaso aos transtornos causados, sendo sugerido o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

### **III - DOS PEDIDOS**

Por todo o exposto, **REQUER:**

1. A total procedência da ação para determinar a condenação do Réu a pagar ao requerente um quantum a título de danos morais, não inferior a R\$ **10.000,00 (dez mil reais)**, considerando as condições das partes, principalmente o potencial econômico-social da lesante, a gravidade da lesão, sua repercussão e as circunstâncias fáticas;
2. A condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios, em caso de recurso á turma ulgadora nos parâmetros previstos no art. 85, §2º do CPC.
3. A citação do Réu para responder, querendo;
4. A produção de todas as provas admitidas em direito;
5. Seja acolhida a manifestação do interesse na audiência conciliatória, nos termos do Art. 319, inc. VII do CPC.

Dá-se à causa o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, para efeitos de custas processuais.

Nesses termos,  
pede deferimento.

Goiânia, 10 de outubro de 2019.

**Eduardo Rafael Afonso de Oliveira**  
**OAB/GO nº 47.883**  
**(Assinado Eletronicamente)**