



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**  
**Autos nº: 0022504-34.2011.811.0001**  
**Reclamante: ESTEVAO JUNIOR DOS SANTOS**  
**Reclamada: CINEMA MULTIPLEX PANTANAL**

**Vistos etc.**

Trata-se de Reclamação Cível onde objetiva o reclamante a condenação da empresa reclamada, ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos diante da negativa da empresa reclamada ao fornecer cortesias para a pré-estreia do filme *“Harry Potter e as Relíquias da Morte”* que teria ocorrido à meia-noite do dia 15/07/2011.

Alega o autor que é portador de necessidade especial, motivo pelo qual teria direito ao benefício, que lhe foi negado por prepostos da reclamada, sob a alegação de que a sessão cinematográfica que ocorreria na sala seis já estaria lotada, tendo sido os prepostos inclusive deselegantes.

Afirma que diante da negativa e da situação vexatória na qual estava sendo exposto, adquiriu de uma das pessoas que estavam na fila um ingresso, pelo qual pagou o valor de R\$ 9,00 (nove reais), motivo pelo qual requereu a restituição em dobro.

Aduziu, ainda, que ao adentrar a sala de cinema percebeu que, ao contrário do alegado pelos prepostos da reclamada, os lugares reservados para cadeirantes estavam vazios.

Consignou, por fim, que toda situação causou ao mesmo danos morais e materiais, este último decorrente da necessidade de adquirir um ingresso,



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER JUDICIÁRIO**

**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

quando lhe é de direito a concessão de cortesia, requerendo por fim a condenação da reclamada ao pagamento de indenização.

Realizada audiência conciliatória, esta resultou inexitosa, tendo a reclamada apresentado contestação onde aduziu a inexistência do dever de indenizar, afirmando que a negativa na concessão das cortesias ao reclamante se deu tão somente pelo fato de que a sessão — *que se tratava de uma pré-estreia* — já estava com todos os lugares ocupados, tendo sido, inclusive, oferecido ao reclamante cortesia para que pudesse assistir ao filme em outra sala.

*É o relato do necessário. Passo ao julgamento.*

Ante a ausência de preliminares a serem analisadas, passo ao julgamento do mérito.

Pois bem, o caso em tela trata-se de relação de consumo *stricto sensu*, sendo que, de acordo com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva a responsabilidade da empresa pelos danos causados a seus clientes. Desta forma, responde a empresa, independentemente da existência de culpa, por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição.

Em assim sendo, excepcionalmente a responsabilidade objetiva somente é afastada se:

***A - prestado o serviço, restar comprovado que o defeito inexistente;***

*ou se*

***B - comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC).***



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

*In casu*, a Reclamada aduz que, no dia da pré-estreia do filme “*Harry Potter e as Relíquias da Morte Pt. 2*”, a sala número 06 estava com todos os seus assentos ocupados, inclusive os espaços destinados a cadeirantes e portadores de necessidades especiais. Contudo, analisando os documentos carreados junto à peça contestatória, verifica-se que a Reclamada, apesar de alegar a lotação total da sala, não traz qualquer documento que demonstre cabalmente tal fato, não podendo se valer de fotografias dos corredores e reportagens que afirmam o sucesso da pré-estreia para elidir tal ônus.

É totalmente aceitável e lógica a justificativa da reclamada de que em uma pré-estreia como a do filme mencionado, notoriamente um grande sucesso de bilheteria, todos os ingressos — *inclusive as cortesias para portadores de necessidades especiais* — esgotem previamente, notadamente quando existe a prática de pré-venda.

Contudo, no tocante às cortesias destinadas à portadores de deficiência, o estabelecimento tem o dever de manter controle sobre a entrega e destinação, o que no caso em tela, não ocorreu.

Ora, é certo que com a inversão do ônus da prova, cabia à reclamada comprovar documentalmente que todas as cortesias destinadas aos portadores de deficiência já haviam sido retiradas antecipadamente, o que, então, comprovaria que a mesma cumpre adequadamente a Lei Estadual nº 9.310/2010 e a Lei Municipal nº 4.533/2004, que asseguram o acesso gratuito às pessoas portadoras de necessidades especiais em eventos socioculturais, públicos e privados, realizados em feiras, exposições, cinemas, teatros, circos, entre outros.

Contudo, tal fato não ocorreu, sendo certo, ainda, que apesar de alegar que ofereceu ingressos ao Reclamante para que o mesmo pudesse assistir ao filme em outra sessão, também não colacionou qualquer comprovante aos autos, de molde a minimizar o transtorno gerado pela negativa na concessão da cortesia, ônus que



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER JUDICIÁRIO**

**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

lhe cabia, seja por força do art. 333, II, do Código de Processo Civil, seja por força da inversão do ônus da prova e, ainda, em virtude da responsabilidade objetiva.

Como se não bastasse, o Reclamante trouxe aos autos vários documentos que comprovam que buscou a solução do problema, inicialmente junto à Supervisão de Segurança do Shopping (mov. 1.4), e até mesmo pedindo providências junto à Promotoria de Justiça (mov. 23).

**Além disso, verifica-se pela juntada do ingresso adquirido de um terceiro, que o Reclamante foi visivelmente prejudicado e humilhado pela atitude indevida, indelicada, e, pasme, ilegal dos prepostos da empresa reclamada que, visando o lucro desenfreado e a propaganda de “sucesso retumbante” de pré-estreia, simplesmente menosprezaram direito legalmente estabelecido à portadores de necessidades especiais.**

**Historicamente, os portadores de necessidades especiais foram marginalizados da sociedade, e as políticas públicas eram voltadas para a segregação institucional, condenadas a serem enviadas para asilos ou outros lugares de reclusão.**

Com o tempo, veio o modelo atual de integração que procurava criar estímulos pedagógicos para adaptar tais portadores de necessidades especiais à sociedade, sendo atualmente adotado por diversas instituições, graças à evolução do pensamento, e, claro, ao bom senso.

O conceito de inclusão é o mais recente e representa uma tentativa de avanço quanto à questão. De acordo com esse novo conceito, é a sociedade que tem que se adaptar para receber as pessoas portadoras de necessidades especiais. Em outras palavras, **a sociedade deve ser inclusiva**, comportando toda a diversidade de pessoas, sem que para isso, precise haver qualquer tipo de diferenciação do modo como os indivíduos são tratados ou nas oportunidades que lhe são oferecidas.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

Ademais é de bom alvitre ter em mente que todos, independentemente de sexo, raça, orientação sexual, religião ou qualquer outro adjetivo que construa o conjunto pessoal, compreendido como corpo e personalidade intelectual, devem ter seus direitos garantidos e respeitados.

Desta forma, quando a parte reclamada, através de seus prepostos, negou o fornecimento de cortesia ao reclamante, alegando a lotação da sala do cinema, acabou não só causando dano moral e material, mas, e principalmente, ferindo política nacional de inclusão e também legislação estadual e municipal, em uma verdadeira demonstração de ilegalidade.

Restou comprovado, portanto, que houve uma Ilicitude Material da parte reclamada, que é a contrariedade do fato em relação ao sentimento comum de Justiça, sendo que o comportamento apresentado afrontou o sentimento comum — *e não está aqui se falando do conceito de “homem médio”, tão conhecido no mundo jurídico, mas sim de qualquer pessoa* — tem por justo e correto.

Ademais, há uma lesividade social ínsita na conduta, a qual não se limita a afrontar apenas o texto legal, ou tão somente a pessoa do reclamante, mas provoca um efetivo dano a toda coletividade.

Portanto, restou-se demonstrado que a atitude de descaso do cinema/reclamado negando a entrada do reclamante à sala, permitindo que o mesmo passasse por constrangimentos, caracterizou, de forma emblemática a ocorrência do dano moral.

A inteligência do art. 186 do Código Civil Brasileiro, assim dispõe:

***“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano***



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

*a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.*

Portanto tal assertiva corrobora com o art. 927 do mesmo diploma legal, que dispõe:

*“aquele que, por ato ilícito causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo”.*

A respeito do dano moral a doutrina tem se posicionado no sentido de que:

*"É absolutamente necessário que se mantenha bem claro o traço divisório entre o dano material e o dano moral. Aquele sempre se traduz, direta ou indiretamente, em prejuízo econômico; este é patrimonialmente inavaliável, a ponto de que esse tem sido o mais pertinaz dos argumentos contrários à admissão de sua própria existência. Na realidade, o dano verdadeiramente moral se indeniza pecuniariamente porque, ou a pretexto de que, uma compensação financeira para a dor pode torná-la mais suportável. Se alguém é privado dos seus braços, sofre um dano material consistente na incapacitação para o trabalho e conseqüente ganho pecuniário que os braços lhe podiam proporcionar - mas há mais: essa pessoa exibirá pelo resto de sua vida o aleijão constrangedor; sofrerá uma menos valia social e estética irrecuperável; a esfera emocional resultará profundamente afetada, bastando lembrar que essa pessoa jamais poderá abraçar alguém. Esse pretium doloris é o que se indeniza a título de dano moral. (...). O*



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

*dano à auto-estima, ao amor-próprio, pode eventualmente alcançar, por via reflexa, os membros de uma sociedade, mas nesse caso por estes e em seu favor tem de ser postulada a correspondente indenização."*  
(Antônio Chaves, "Responsabilidade Civil, atualização em matéria de responsabilidade por danos moral", publicada na RJ nº. 231, jan./97, pág. 11).

A responsabilidade civil do causador do dano opera-se estando presentes a culpa; o dano e o nexo de causalidade ensejando, pois, sua necessária reparação, que ocorreu no presente caso, conforme acima explicitado.

Na verdade, houve deficiência por parte da reclamada quanto à assistência prestada ao Reclamante, que desrespeitou toda a legislação, o que restou demonstrado dentro das circunstâncias narradas no processo.

Verifica-se, assim, falha no serviço prestado pela reclamada, que não comprovou, em qualquer momento, ter oferecido alternativas para reduzir o sofrimento e o abalo causados por ela mesma ao autor.

Por sua vez, em relação ao dano material sofrido, é nítido que o valor pago pelo ingresso foi indevido, notadamente quando é garantida por lei Municipal e Estadual a gratuidade de ingressos a portadores de necessidades especiais, sendo certo que a desídia da Reclamada em cumprir com a legislação, fez com que o reclamante adquirisse ingressos de um terceiro, causando ao mesmo danos de natureza material, motivo pelo qual torna-se cabível a indenização pleiteada, inclusive na forma dobrada.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

Desta forma, concluído pela ocorrência do dano material e moral, impõe-se a fixação do valor deste último. Nesta vertente, tem-se que a condenação por dano moral não deve ser tão ínfima que não sirva de repreensão para quem a recebe, tampouco demasiada que possa proporcionar o enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização, sob pena de desvirtuamento do instituto do dano moral.

Ante o exposto, nos termos do artigo 269, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO**, e o faço para condenar a reclamada a pagar ao reclamante o valor de **R\$ 18,00 (Dezoito reais)** pelos danos materiais causados, nos termos do artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, bem como o valor de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, pelos danos morais sofridos.

Saliento que em relação aos danos morais, o valor arbitrado deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial - INPC/IBGE, desde o seu arbitramento, conforme súmula 362 do STJ, e juros legais de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação válida.

Por sua vez, em relação aos danos materiais, o valor arbitrado deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial - INPC/IBGE, desde o evento danoso, de acordo com a súmula 43 do STJ, bem como juros no importe de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação válida, conforme o artigo 397 do Código Civil.

Sem custas ou honorários nesta fase (LJE, art. 55).

Transitada em julgado, aguarde-se por 15 (quinze) dias o pagamento espontâneo do valor da condenação, ciente a condenada de que, não cumprindo a decisão neste prazo será feito o cálculo de liquidação e o montante será acrescido de multa no percentual de 10% (dez por cento), nos termos do art. 475-J, do Código de Processo Civil, expedindo-se desde logo, a critério do credor, ordem de bloqueio on line, ante a primazia da penhora em dinheiro.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL**

---

Publique-se. Intime-se. Cumpra-se.

**Patrícia Ceni**  
**Juíza de Direito**