



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA GABINETE DO DESEMBARGADOR
JOSÉ AURÉLIO DA CRUZ Praça João Pessoa, s/n – CEP. 58.013-902 – João Pessoa – PB
Telefone/PABX: (83) 3216-1400

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0820570-64.2018.8.15.2001

Relator: Desembargador José Aurélio da Cruz

Apelante: -----

Advogado: José Guilherme Caneiro Queiroz (OAB/SP nº 163.613)

Apelada: -----

Advogado: Felipe Eduardo Farias de Sousa (OAB/PB 25.251)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDORA ACUSADA DE FURTO. ABORDAGEM EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL NA FRENTE DOS OUTROS CLIENTES. CONSTRANGIMENTO OBSERVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. POSSIBILIDADE. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO.

1. No caso, verifica-se que o abalo moral da consumidora restou devidamente comprovado nos autos, na medida em que foi abordada de maneira vexatória em estabelecimento comercial, sendo acusada, de forma infundada, de haver furtado mercadoria, atitude que causou-lhe constrangimento exacerbado, eis que realizado na frente dos demais clientes.
2. Ao julgar procedente a ação, o magistrado de base fixou o pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de indenização por danos morais, valor que se revela acima da média, considerando os precedentes desta Corte de Justiça.
3. Provimento parcial do apelo para reduzir o quantum indenizatório para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Rejeitada a alegação da recorrida quanto à litigância de má-fé.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDAM os integrantes da Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, à unanimidade, dar provimento parcial ao apelo, nos termos do voto do relator e da certidão de julgamento retro.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta pela ----- em face de sentença proferida pela magistrada Adriana Barreto Lossio de Souza, em atuação na 9ª Vara Cível de João Pessoa, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais ajuizada por -----, ora apelada, condenando a empresa ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de danos morais.

Em suas razões (ID 12000575), o apelante pugna pela reforma da sentença, no sentido de julgar a demanda totalmente improcedente, sustentando a inexistência de ato ilícito praticado pela apelante, bem como defende a ausência de dano moral. Por fim, requer, alternativamente, a redução dos *quantum* fixado pelo magistrado de base.

Contrarrazões apresentadas (ID 12000579).

É o relatório.

VOTO

Conheço do recurso, porquanto presentes os seus pressupostos de admissibilidade.

Extrai-se dos autos que a apelada ingressou com a presente ação indenizatória em face da empresa recorrente, acusando-a da prática de conduta ensejadora de indenização por danos morais, haja vista ter sido abordada de forma vexatória em seu estabelecimento comercial, sendo acusada de furtar uma peça de picanha, ato que foi praticado na frente dos demais clientes que estavam no local, forçando a consumidora a apresentar a nota fiscal da compra.

Aduz que, além disso, o segurança da loja proferia frases debochadas, tais como, “é comum pessoas como você gostarem de um churrasquinho no dia de domingo e que ele entendia isso”, baseando-se, principalmente, na cor da promovente.

Analisando o caso, o magistrado de base reconheceu a prática do

dano moral, fixando a indenização em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), sendo esta a decisão impugnada.

Pois bem.

Nesse contexto, o apelante pugna pela reforma da sentença, no sentido de julgar a demanda totalmente improcedente, sustentando a inexistência de ato ilícito praticado pela apelante, bem como defende a ausência de dano moral. Por fim, requer, alternativamente, a redução dos *quantum* fixado pelo magistrado de base.

Inicialmente, cumpre-me esclarecer que o caso dos autos é regido pelas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, porquanto a empresa recorrente caracteriza-se como fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º, da supracitada legislação, senão vejamos:

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

Ademais, temos que a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço é objetiva, ou seja, dispensável se torna a comprovação da culpa, por força do disposto no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Tal responsabilidade somente é afastada quando comprovado que o defeito inexistente ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, do CDC).

Apesar da inversão do ônus da prova em favor da parte hipossuficiente, não se pode desmerecer a regra disposta no art. 373, I, do Código de Processo Civil, significa dizer, a parte promovente/consumidora deve demonstrar, de maneira razoável, a verossimilhança das suas alegações.

Com base disso, entendo que a parte autora comprovou o fato

constitutivo do seu direito, notadamente pela documentação apresentada (ID 12000514 e ID 12000517), que registram a realização da compra, bem como o tratamento vexatório que recebeu no estabelecimento, sendo acusada de furto.

Assim, caberia promovida, conforme exigência do art. 373, II, do Código de Processo Civil, demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito afirmado, situação não verificada no caso em análise.

Com efeito, nos termos do art. 186 c/c o art. 927, ambos do Código Civil, para que haja o dever de indenizar, imprescindível a presença, simultânea, dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, a saber, o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre a conduta e o dano existente. Senão, vejamos os dispositivos acima citados:

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. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

De fato, o acervo probatório é suficiente para comprovar o ato ilícito decorrente do defeito na prestação dos serviços ofertados e, por conseguinte, o dever de indenizar. Significa dizer, os pressupostos caracterizadores da responsabilidade civil restaram devidamente demonstrados. Vejamos.

As provas acostadas aos autos corroboram os fatos narrados na inicial, a saber: a alegação de suspeita de furto, a abordagem nas dependências do estabelecimento na presença de vários clientes; o excesso no tratamento do funcionário, a exigência da nota fiscal da compra; bem como o fato de que nada foi encontrado com a autora, a qual teve que ser conduzida até o local específico, dentro do supermercado, para mostrar onde deixou a mercadoria que decidiu não levar.

Além disso, é de suma importância registrar que, na esfera penal, o

funcionário da empresa promovida/apelante assumiu a sua conduta ilícita, pedido desculpas publicamente à consumidora e se comprometendo a não repetir a mesma atitude no futuro (ID 12000550).

Nesse aspecto, enquanto por um lado a autora trouxe documentos a embasar suas alegações, de outro, a empresa não cuidou sequer de trazer aos autos as filmagens de suas câmeras de segurança, que denotassem situação estranha a justificar a abordagem.

Quanto à reparação por danos morais, sabe-se que deve advir de ato que, pela carga de ilicitude ou injustiça trazida, provoque indubitável violação ao direito da parte, de sorte a atingir o seu patrimônio psíquico, subjetivo ou ideal. Nessas condições, a indenização encontra amparo jurídico no direito pátrio, especialmente no art. 5º, V e X, da Constituição Federal, e no art. 186, do Código Civil.

Diante do panorama narrado, dúvidas não há que a parte autora foi submetida a situação humilhante e vexatória, porquanto, em razão de descabida suspeita de furto, foi abordada de forma imprudente na presença de vários clientes do supermercado.

Sobre a matéria, cito os precedentes abaixo:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. INSURGÊNCIA DA PROMOVIDA. SUSPEITA DE FURTO. ABORDAGEM NAS DEPENDÊNCIAS DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. EXCESSOS VERIFICADOS. CONDOTA QUE EXPÕE O CONSUMIDOR A SITUAÇÃO VEXATÓRIA. ATO ILÍCITO. CARACTERIZAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. EXISTENTE. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - Nos termos do art. 186 c/c o art. 927, ambos do Código Civil, para que haja o dever de indenizar, imprescindível a presença, simultânea, dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, a saber, o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre a conduta e o dano existente. - Restando comprovado que, em razão de descabida suspeita de furto, houve excesso dos funcionários da empresa demandada quando da abordagem da consumidora, expondo-a a situação vexatória, deve ser reconhecido o ato ilícito e, por conseguinte, o dever de indenizar. - A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e, tendo sido observados tais critérios quando da fixação do quantum indenizatório, deve ser mantido o valor estabelecido na sentença, a fim atender ao caráter punitivo e pedagógico integrante deste tipo de reparação.

(TJPB - 0813243-25.2016.8.15.0001, Rel. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, APELAÇÃO CÍVEL, 4ª Câmara Cível, juntado em 08/08/2018).

CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. IMPUTAÇÃO INDEVIDA DA PRÁTICA OU PARTICIPAÇÃO EM CRIME DE ESTELIONATO. CONSTRANGIMENTO ILEGAL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. O autor foi acusado da prática de crime de estelionato pelo gerente da instituição bancária ré, sem nenhuma prova ou sequer indício daquela conduta delituosa imputada a ele. O corréu J. P. L. S. sem averiguar os fatos, de forma leviana e precipitada, acionou a polícia militar, após o vigilante da agencia apontar semelhança do autor com uma fotografia tirada no momento em que ele fazia um saque (fl. 17). O banco devia ter solicitado a investigação policial. Não podia exibir fotografias do autor, como forma de investigação interna, sem o amparo de um inquérito policial. Era imprescindível uma conduta minimamente cuidadosa do corréu J. P. L. S. de se atentar para o fato de que a vítima do crime de estelionato relatou no boletim de ocorrência (fl. 22) que houve abordagem de uma mulher. Não havia relato de um homem atuando conjuntamente. **Esse conjunto de fatos levou a conclusão de ocorrência de danos morais sofridos pelo autor de forma intensa.** Autor que se encontrava no interior da agência, quando, a pedido (chamado) do gerente da agência, terminou abordado como suspeito da prática de um estelionato, submetido a uma situação de extremo constrangimento. **Diante das circunstâncias do evento danoso, exposição do autor e sua posição (professor da rede estadual), fixa-se a indenização dos danos morais em R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).** Ação parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 4006217-50.2013.8.26.0223; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2022; Data de Registro: 01/02/2022).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **ABORDAGEM POR SEGURANÇAS DE SUPERMERCADO. EXCESSO CONFIGURADO. OFENSA À INTEGRIDADE FÍSICA. EMPREGO DE PALAVRAS DISCRIMINATÓRIAS. DANO MORAL. QUANTUM.** - Caso em que o autor foi impedido de realizar compras em estabelecimento comercial, atuando os seguranças do supermercado de forma excessiva no trato da situação. Demonstração o requerente de ter sido empurrado em direção à via pública pelos agentes da loja, o que lhe causou indignação, vindo a sofrer agressão desmedida e desproporcional por parte dos seguranças. Referência de o demandante ser recorrente na prática de subtração de produtos que não restou evidenciada, tampouco se apresenta justificativa para o impedimento de ingresso no estabelecimento, mostrando-se como situação discriminatória. Autor que foi levado ao chão pelos funcionários do réu, sendo agredido na região da cabeça. Conduta que afasta a referência de legítima defesa. Utilização de palavras preconceituosas em desfavor do *consumidor* ("negro chinelo"). Repercussão negativa do ocorrido, inclusive com publicação de vídeo em rede social Facebook. - Inexistindo critérios objetivos de fixação do valor para indenização por *dano moral*, cabe ao magistrado delimitar quantias ao caso concreto. **Valor fixado em sentença mantido (R\$ 20.000,00 - vinte mil reais), que se amolda à**

gravidade da situação e repercussão negativa do ocorrido - impedimento de ingressar no estabelecimento, agressão física, **palavras discriminatórias** e consequências do ocorrido. - Honorários advocatícios. Balizadoras do CPC. Art. 85, § 2º. Manutenção. NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME. (Apelação Cível, Nº 50053290320198213001, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em: 27-09-2021).

No que concerne à fixação do *quantum* indenizatório devido, é de se atentar para a finalidade pedagógica da indenização por dano moral, que tem o fito de impedir a reiteração do ato ilícito e conceder uma compensação pelo desconforto e aflição sofridos.

O Colendo STJ, no REsp nº 238.173, entendeu que “*não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto*”.

Nessa esteira, consigne-se que a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com a razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência.

Nesse sentido, é o entendimento deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. UTILIZAÇÃO DE DADOS DO AUTOR. PROCEDÊNCIA. FALTA DE COMPROVAÇÃO DOS FATOS DESCONSTITUTIVOS DO DIREITO DO AUTOR. NÃO DESINCUMBÊNCIA DO ONUS PROBANDI. ART. 6º, VIII, CDC, E ART. 373, II, CPC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. SÚMULA N. 479, DO STJ. DANOS MORAIS. FIXAÇÃO RAZOÁVEL. DEVOLUÇÃO EM DOBRO JURISPRUDÊNCIA DO STJ E TJPB. APELO DESPROVIDO. - [...]

- **Segundo ordenamento jurídico pátrio, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.**

(TJ-PB 00002425120158150741 PB, Relator: MIGUEL DE BRITTO LYRA FILHO, Data de Julgamento: 19/03/2019, 4ª Câmara Especializada Cível) **Grifei.**

Assim, para o caso em tela, considerando-se as peculiaridades do caso, considero a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) compatível com a extensão do dano experimentado, sem propiciar enriquecimento ilícito.

DISPOSITIVO

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL AO APELO**, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo a sentença em seus demais termos.

É como voto.

A Sessão foi presidida pelo Exmo. Des. José Aurélio da Cruz. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. José Aurélio da Cruz (relator), o Exmo. Des. Luiz Silvio Ramalho Júnior e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos.

Presente ao julgamento, representando o Ministério Público, Dr. Valberto Cosme de Lira, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa/PB, 14 de março de 2022.

DESEMBARGADOR *José Aurélio da Cruz*
RELATOR

Assinado eletronicamente por: José Aurélio da Cruz
22/03/2022 14:57:45
<http://pje.tjpb.jus.br:80/pje2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>
ID do documento: 15074738



22032214574480200000015018316

IMPRIMIR

GERAR PDF