



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

Terceira Câmara Cível

Apelação Cível nº: 0637184-23.2018.8.04.0001
Apelante: Carrefour Comercio e Industria Ltda
Apelado: -----
Juiz Prolator: José Renier da Silva Guimarães
Relator: Desdor. Lafayette Carneiro Vieira Júnior

EMENTA – RECURSO DE APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ACUSAÇÃO DE FURTO EM SUPERMERCADO – ABORDAGEM DO MENOR DE IDADE SEM O SEU RESPONSÁVEL – EXPOSIÇÃO E DETENÇÃO EM ÁREA EXPOSTA AO PÚBLICO – VALOR IRRISÓRIO DO PRODUTO – FATOS INCONTROVERSOS – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO FURTO OU DA ATUAÇÃO DILIGENTE DA EMPRESA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANO MORAL CONFIGURADO – QUANTUM ARBITRADO ADEQUADAMENTE – OBSERVÂNCIA À FINALIDADE REPARATÓRIA E SANCIONATÓRIA DA INDENIZAÇÃO – RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO – SENTENÇA MANTIDA.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 0637184-23.2018.8.04.0001**, de Manaus (AM), em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM**, os Excelentíssimos Senhores Desembargadores que compõem a **Terceira Câmara Cível** Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, por **UNANIMIDADE** de votos, e em conhecer e **negar provimento** ao Recurso, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Sala das Sessões, em Manaus, 15 de julho de 2024

Desembargador

Presidente

Desembargador Lafayette Carneiro Vieira Júnior

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

Dr.(a)

Procurador da Justiça
RELATÓRIO

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por **Carrefour Comercio e Industria Ltda.** em desfavor de -----, representado por -----, em que requer a reforma da decisão proferida pelo MM. Juiz da 5ª Vara Cível e de Acidentes de Trabalho, o qual julgou procedente o pedido da inicial para determinar que o requerido o efetue o pagamento de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) ao autor, a título de indenização por danos morais.

Em suas razões recursais, o apelante alega que: a) a fiscalização é exercício regular de direito da empresa, não tendo sido comprovado qualquer ato ilícito na sua conduta; b) não houve dano moral no caso; c) devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade no arbitramento do quantum indenizatório. Requer, assim, o conhecimento e provimento do recurso para que seja reformada a sentença, nos termos da fundamentação.

Em contrarrazões, o recorrido aponta que houve excesso na conduta dos agentes de segurança, uma vez que abordaram um menor de idade, de cor preta/parda, fizeram-no buscar comprovante de suas compras no lixo e esperar por mais de três horas na frente do supermercado. Pugna, assim, pelo total desprovimento do recurso interposto.

É o relatório.

VOTO

Atendidos os pressupostos de admissibilidade, conheço o Apelo e passo a análise de suas razões recursais.

Antes de adentrar ao mérito da questão, é necessário um breve apontamento sobre as alegações das partes.

O autor -----, representado por sua genitora -----, alega que no dia 22.11.2017, foi ao Supermercado Carrefour, localizado no interior do Amazonas Shopping, para lanchar na praça de alimentação do supermercado juntamente com o seu irmão e mais dois amigos.

Após pegarem seus lanches e se sentarem na praça, o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

afirma que à mesa ao lado onde lanchavam, um casal, ao sair do local, deixou um pacote de bolacha/salgadinho *pit stop* aberto. Na inocência, sustenta que teria pegado a bolacha para terminar de comer e depois jogado a embalagem no lixo.

Ocorre que, ao tentarem sair do estabelecimento, foram surpreendidos por um segurança chamado -----, que teria questionado o autor sobre o pagamento do produto ingerido. Relata que no momento da abordagem houve despreparo do segurança, que o tratou com descaso e sem qualquer cuidado, e o fez sentar em um banco em frente aos caixas eletrônicos, exposto a todos.

Aponta, ainda, que ao tentar explicar a situação para o segurança, esse o fez ir até a lata de lixo e pegar a embalagem do produto, pois, caso contrário, iria chamar a polícia.

Nesse ínterim, o irmão teria ido até a genitora pedir ajuda, a qual, ao chegar ao supermercado, foi informada da situação e exigiu ver as câmeras de segurança. Verificadas as filmagens, não foi possível constatar com precisão se o pacote em cima da mesa estava fechado ou aberto.

Por fim, a genitora do requerente realizou o pagamento do produto no valor de R\$ 1,69 (um real e sessenta e nove centavos) para que o menor fosse liberado.

Em defesa, o Carrefour sustenta que seus funcionários são treinados para realizar abordagens sem que submetam os consumidores a situação vexatória e que a abordagem não ocorreu da forma narrada na inicial. Argumenta sobre a ausência de prova das alegações do autor, a existência de incongruências constantes na narrativa, bem como sobre o exercício regular de seu direito, inexistindo qualquer dano moral na hipótese.

Julgada a demanda, o juízo *a quo* reconheceu o ato ilícito perpetrado pela parte requerida e a condenou ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Irresignada com a sentença, a requerida interpôs o presente Recurso de Apelação, em que alega, em suma, que: a) a fiscalização é exercício regular de direito da empresa, não tendo sido comprovado qualquer ato ilícito na sua conduta; b) não houve dano moral no caso; c) devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade no arbitramento do *quantum* indenizatório.

Primeiramente, verifica-se que é incontroversa a narrativa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

autor no sentido de que foi abordado no Supermercado Carrefour pelos seguranças do estabelecimento e questionado sobre o consumo, sem o devido pagamento, de um dos produtos da loja. Além disso, é inquestionável que o autor só foi liberado após a chegada de sua mãe, que exigiu ver as câmeras de segurança e, após, efetuou o pagamento do produto.

Tal fato foi confirmado pelos próprios funcionários da loja, conforme se verifica nos depoimentos prestados na Delegacia pelo gerente de prevenção de risco do Supermercado e pelo próprio agente que efetuou a abordagem - fls. 138-140.

O autor, para comprovar suas alegações, juntou aos autos os comprovantes de pagamento dos produtos na data alegada (fls. 12 e 13), bem como o Boletim de Ocorrência realizado na Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente (fl. 14).

Aliás, observa-se que os comprovantes de pagamento dos produtos que teriam sido comprados primeiramente pelos menores - uma fanta laranja, um pastel de queijo e um salgado *cheetos* - registram o horário no período entre 13h14 e 13h40. No comprovante do produto *pit stop*, que supostamente teria sido furtado pelo autor, consta o horário de 14h53, o que demonstra a verossimilhança na alegação do autor, no sentido de que foi abordado e precisou esperar a chegada de sua genitora para ser liberado.

Por sua vez, a empresa Carrefour, apesar de ser intimada para juntar aos autos as filmagens das câmeras de segurança (fl. 147), não o fez, sob a alegação de que as imagens ficam armazenadas pelo prazo de até 15 (quinze). Ademais, cabe destacar que houve a inversão do ônus da prova em favor da requerente, sendo, portanto, ônus da requerida comprovar que atuou com a diligência e o cuidado devido no momento da abordagem.

Pois bem, analisado o caderno processual, observo que mesmo que se alegue que a abordagem tenha sido realizada de maneira educada, a descrição do ocorrido por si só revela um impacto psicológico significativo. Estar em um local público e ser cercado por seguranças inevitavelmente atrai a atenção e expõe a pessoa a um vexame considerável. Independentemente da gentileza no tratamento, como afirmam os demandados, é inegável o constrangimento ao qual a pessoa foi submetida.

Trata-se de conduta que requer extremo cuidado e deve ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

adotada apenas em situações de plena certeza, considerando os graves efeitos que pode causar a indivíduos inocentes. Para uma pessoa comum, que não cometeu qualquer ilícito, é indiscutível que tal abordagem resulta em humilhação e sofrimento profundos, ultrapassando em muito um mero inconveniente.

Ressalta-se que ainda que detivesse o ônus da prova, a empresa requerida não comprovou o suposto furto cometido pelo autor ou mesmo que seus funcionários atuaram com a diligência esperada nesse tipo de situação.

É imperioso frisar que a empresa tem responsabilidade objetiva, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (CDC), assumindo o risco do negócio e sendo responsável pelos atos de seus funcionários e pela conduta dentro de suas instalações, independentemente de culpa ou dolo. De acordo com o artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde pelos danos causados ao consumidor em virtude de defeitos relativos à prestação dos serviços

Isso significa que o supermercado é responsável pelos atos de seus funcionários e pela conduta dentro de suas instalações, independentemente de culpa ou dolo. Ao operar um estabelecimento aberto ao público, a empresa deve garantir que todas as suas ações sejam conduzidas de maneira justa e respeitosa, especialmente em situações de suspeita de furto.

Nessa perspectiva, é incontroverso que o acusado se tratava de um menor de idade, que foi detido no supermercado durante certo tempo em área exposta e que só foi liberado quando da chegada de sua genitora, que precisou pagar pelo produto consumido no valor de R\$ 1,69 (um real e sessenta e nove centavos).

Há quatro pontos que agravam a conduta da empresa requerida nessa situação: a) o suposto agente se tratava de um menor de idade; b) sua detenção ocorreu em área exposta, à vista de todos os funcionários e clientes e sem o seu responsável; c) sua liberação só se deu após a chegada da genitora; e d) o valor do produto era irrisório.

O fato de o suposto agente ser menor de idade aumenta a gravidade da situação, pois jovens são particularmente vulneráveis a traumas emocionais e psicológicos. A detenção do menor em uma área exposta, à vista de todos os funcionários e clientes, amplifica o constrangimento e a humilhação sofridos, criando um cenário de vexame público que pode ter consequências duradouras para o seu bem-estar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

Além disso, a liberação do menor somente após a chegada de sua genitora não apenas prolonga o sofrimento, mas também implica em uma desnecessária e injusta exposição da família. A insignificância do valor do produto supostamente furtado, uma simples bolacha/salgadinho de R\$1,69 (um real e sessenta e nove centavos), evidencia a desproporcionalidade da reação da empresa. Tais fatores combinados configuram uma conduta excessivamente rigorosa e insensível por parte do supermercado, justificando plenamente a reivindicação de danos morais pelo requerente.

Nesse seguimento, o dano moral decorrente de uma acusação de furto dentro de um supermercado é especialmente agravado quando o suposto agente é menor de idade. A exposição pública e o constrangimento de ser acusado injustamente têm um impacto psicológico profundo e duradouro, particularmente em um jovem ainda em fase de formação emocional e social. Tal experiência pode gerar sentimentos de humilhação, insegurança e desconfiança, afetando a autoestima e o desenvolvimento pessoal do menor.

O dever de proteção ao menor é uma responsabilidade que recai sobre todos os membros da sociedade, incluindo indivíduos, instituições e empresas. Este dever é fundamentado no princípio de que crianças e adolescentes, por estarem em fase de desenvolvimento físico, emocional e social, merecem uma atenção especial que assegure sua integridade e bem-estar. Qualquer ação que exponha um menor a situações de risco ou constrangimento viola não apenas normas legais, mas também princípios éticos fundamentais.

A proteção ao menor exige que todos os atores sociais atuem com sensibilidade e discernimento, especialmente em situações que envolvam acusação ou suspeita de comportamentos ilícitos. Em casos como o de um supermercado que acusa injustamente um menor de furto, o cumprimento deste dever de proteção é ainda mais crucial. Garantir que a abordagem e resolução de tais incidentes sejam conduzidas de maneira cuidadosa e respeitosa é essencial para evitar impactos duradouros na vida do jovem.

Assim sendo, não há como deixar de reconhecer a ocorrência do dano moral, diante das circunstâncias do caso concreto, em que o consumidor, que era menor de idade, se viu submetido ao vexame de suspeita da prática de furto e foi exposto ao público do local.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

No mesmo sentido, consigna-se a jurisprudência pátria:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACUSAÇÃO DE FURTO EM SUPERMERCADO. ABORDAGEM EXCESSIVA. DANOS MORAIS IN RE IPSA CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. Trata-se de ação de indenização por danos morais decorrente de abordagem vexatória ocorrida no estabelecimento comercial do réu, após suspeita de furto de mercadoria, julgada procedente na origem. A responsabilidade do empregador por ato de seus prepostos é objetiva, mostrando-se desnecessário averiguar acerca da caracterização de culpa da empresa empregadora. Inteligência dos arts. 932, inciso III, e 933, ambos do Código Civil. Ademais, o fornecedor de produtos e serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos produtos e prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo, independentemente da existência de culpa (art. 14 do CDC). In casu, a abordagem da autora, assim como a acusação de furto de um chinelo, restaram confirmadas pelo preposto do estabelecimento réu por ocasião de seu depoimento em juízo. Embora o preposto tenha afirmado que a autora foi levada para conversar em reservado, o estabelecimento réu não produziu nenhuma prova nesse sentido, tendo em vista a inversão do ônus da prova e o ônus que lhe é atribuído pelo... inciso II do artigo 373 do CPC/15. Suficientemente demonstrada a ilicitude da abordagem realizada pelos prepostos do demandado, a qual ultrapassou a esfera do exercício regular do direito, tendo exposto a autora a situação vexatória, constrangedora e humilhante e, por consequência, comprovada a falha na prestação do serviço, o que traz consigo o dever da demandada de ressarcir os prejuízos morais suportados pela requerente, os quais se configuram in re ipsa. Valorando-se as peculiaridades da hipótese concreta e os parâmetros adotados normalmente pela jurisprudência para a fixação de indenização, em hipóteses similares, impõe-se a manutenção do quantum indenizatório arbitrado na sentença. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70076748011, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Niwton Carpes da Silva, Julgado em 24/05/2018). (TJ-RS - AC: 70076748011 RS, Relator: Niwton Carpes da Silva, Data de Julgamento: 24/05/2018, Sexta Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 04/06/2018)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPUTAÇÃO DE FURTO EM SUPERMERCADO. DIREITO INTERTEMPORAL. APLICAÇÃO DO CPC DE 1973. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPUTADO QUE NÃO SE DESINCUMBE DO ÔNUS. DANO MORAL CARACTERIZADO. 1. Os recursos interpostos contra decisões publicadas até 17/03/2016 serão admitidos com observância das regras processuais do Código de Processo Civil de 1973, visto que o ato processual combatido fora publicado sob a égide da norma processual anterior. 2. Invertido o ônus da prova, cabe ao réu fazer prova de fato impeditivo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

modificativo ou extintivo do direito do autor, sob pena de, não o fazendo, serem considerados presumíveis os fatos alegados pelo autor. 3. Restando comprovado nos autos a ocorrência de constrangimento ilegal ao se abordar, de maneira desproporcional, menor de idade por suposta prática de furto em estabelecimento comercial, incontroversa a responsabilidade civil e impetrativo o dever de indenizar. 4. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA.(TJ-GO - (CPC): 03509199420118090134, Relator: ROBERTO HORÁCIO DE REZENDE, Data de Julgamento: 20/06/2017, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 20/06/2017)

APELAÇÕES CÍVEIS _ AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL _ IMPUTAÇÃO DE FATO OFENSIVO (FURTO) EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL (SUPERMERCADO) _ ACUSAÇÃO INFUNDADA _ PEDIDO À MENOR, DESACOMPANHADA DOS RESPONSÁVEIS, PARA QUE LEVANTE A BLUSA POR DESCONFIANÇA DE FURTO _ CONSTRANGIMENTO E OFENSA À DIGNIDADE DANO MORAL IN RE IPSA _ QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO _ FIXAÇÃO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE _ RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. O estabelecimento comercial tem o dever de zelar pela segurança de seus frequentadores, devendo também manter serviço de vigilância para coibir prática de furto. Contudo, a imputação de delito sem a devida prova, por um de seus prepostos, acarreta danos à imagem do acusado, indenizáveis a título de danos morais. A reparação por danos morais deve ser suficiente para diminuir a angústia experimentada pelo lesado, bem como para reprimir que o causador do dano volte a praticar atos atentatórios à moral de outrem, devendo guardar estrita proporcionalidade com a ofensa, sem dar motivo ao enriquecimento sem causa do apelante. (Ap 35773/2014, DES. DIRCEU DOS SANTOS, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 15/10/2014, Publicado no DJE 23/10/2014) (TJ-MT - APL: 00295167620118110041 35773/2014, Relator: DES. DIRCEU DOS SANTOS, Data de Julgamento: 15/10/2014, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 23/10/2014)

Assim, estabelecida a premissa da ocorrência do dano moral e a relação de causalidade entre a conduta do réu, seus prepostos e preponentes, torna-se inevitável reconhecer a legitimidade do pedido de reparação, restando apenas determinar o valor correspondente.

Nesse seguimento, no que concerne ao valor fixado pelo juízo *a quo* a título de indenização por danos morais, verifico que a quantia de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), mostra-se proporcional no caso *in concreto*.

No arbitramento da indenização, deve-se considerar a dupla



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
GABINETE DO DES. LAFAYETTE CARNEIRO VIEIRA JÚNIOR

finalidade do instituto do dano moral, qual seja, a reparatória, em face do ofendido, e a educativa e sancionatória, em desfavor do ofensor.

Os fatores anteriormente apontados justificam plenamente a fixação da indenização em 25 mil reais como forma de reparar os danos morais sofridos pelo menor e sua família.

Repita-se que o fato de o acusado ser menor de idade e estar sem o seu responsável, já intensifica a gravidade da situação. A detenção em área pública, à vista de todos, expôs o menor a uma humilhação desnecessária e constrangedora. Outrossim, a liberação somente após a chegada de sua mãe prolongou o sofrimento do menor e considerando ainda que o valor do produto supostamente furtado era apenas de R\$ 1,69 (um real e sessenta e nove centavos), a reação desproporcional do supermercado agrava a situação, justificando assim o valor da indenização.

Diante disso, entendo que o valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) não causa o enriquecimento ilícito do autor e atende a dupla finalidade supracitada, uma vez que proporciona uma certa reparação a esse diante da angústia sofrida, bem como causa penalidade suficiente a empresa, em razão da sua atuação descuidada.

Ante todo o exposto, **conheço o Apelo e, no mérito, nego-lhe provimento**, mantendo incólumes os termos e fundamentos da sentença.

Majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

É como voto.

Manaus, **15 de julho de 2024**

Desembargador Lafayette Carneiro Vieira Júnior
Relator
(Assinado Digitalmente)