

Supermercado terá de indenizar cliente humilhada por segurança

O supermercado Pão de Açúcar foi condenado a pagar indenização de R\$ 12 mil a uma cliente que se sentiu humilhada pelo tratamento recebido numa das lojas da rede em Brasília. A decisão é da 4ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Para os desembargadores, a atitude do funcionário que chamou a cliente de “ladra” é considerada abusiva.

De acordo com o processo, a vigilante Iracele Mendes entrou na loja do Pão de Açúcar do Conjunto Nacional, em Brasília, para comprar frutas. Ao passar por uma das seções do supermercado, a cliente foi abordada por um agente de segurança que a acusou de ter furtado uma peça de queijo. Segundo testemunhas que se encontravam no local, Iracele foi chamada de “ladra, mentirosa e sem vergonha” na frente de outras pessoas.

A cliente foi encaminhada para uma sala no interior do supermercado para uma revista em seus pertences. Nada foi encontrado. Diante da vergonha sofrida, Iracele exigiu um pedido formal de desculpas, mas não foi atendida. Conforme os autos, ao invés disso, o gerente ofereceu a ela R\$ 50,00 para que o caso fosse esquecido. A consumidora rejeitou o dinheiro e registrou ocorrência policial.

O supermercado, contestando os argumentos da autora do pedido de indenização, desmentiu os fatos afirmando que não houve constrangimento, nem humilhação.

No entendimento da 4ª Turma, os depoimentos das testemunhas presenciais foram suficientes para confirmar a versão dos fatos apresentada por Iracele.

Para os desembargadores, os três elementos que caracterizam a responsabilidade civil da empresa pelo ocorrido estão confirmados: a conduta do agente de segurança, o prejuízo sofrido pela cliente e o nexo de causalidade entre os dois primeiros elementos. A Turma realçou o dever de indenizar. “O dano moral avulta do constrangimento suportado pela autora perante os clientes que se fizeram presentes no momento em que as acusações lhe foram dirigidas”.

De acordo com o artigo 1.521 do Código Civil, a indenização deverá ser paga pelo Pão de Açúcar, e não pelo agente de segurança. Segundo essa legislação, a empresa responde pelos danos praticados por seus prepostos ou empregados. Os danos morais, fixados em R\$ 12 mil, devem ser acrescidos de juros, a partir da citação, ocorrida em setembro de 99.

Processo nº 1999.01.104.992-03

Date Created

09/11/2004