



## Acusar cliente de furto sem razão gera indenização

Na suspeita de furto em supermercado a abordagem deve ser feita com cautela para não constranger o cliente publicamente, provocando sentimentos de vergonha e humilhação. O direito de o comerciante de zelar pelo seu patrimônio não se sobrepõe à honra e dignidade do ser humano.

Com esse entendimento, a 6ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, por votação unânime, condenou as Lojas Americanas a indenizar em 50 salários mínimos a cliente Roseli da Silva Santos. O valor sofrerá correção monetária desde outubro de 1999 e juros de mora de 6% até a data da entrada em vigor do novo Código Civil e, a partir de então, de 12% ao ano.

Em outubro de 1999, a cliente foi abordada na rua por dois funcionários para que exibisse nota fiscal de uma almofada “Clone Toy”. Roseli tentou explicar que a almofada foi um prêmio ganho por seu filho por causa de uma frase em concurso promocional do Dia da Criança.

A explicação não convenceu os funcionários que a levaram até a administração de um shopping em São Bernardo para averiguação. No local, foi submetida a interrogatório pela gerente das Lojas Americanas às portas abertas, sendo vista por funcionários e usuários. Roseli estava acompanhada de seu filho, na época com um ano e oito meses.

Para o TJ paulista, a atuação “grotesca” dos funcionários da loja humilhou e causou abalo à honra da cliente, diante da dúvida que criou ao colocá-la sob suspeita de furto de mercadorias. A empresa admitiu a abordagem justificando que foi a cliente que deu causa ao episódio. De acordo com as Americanas, Roseli entrou na loja portando uma sacola, verificou o valor de um produto e saiu logo em seguida, provocando suspeita. Alegou, ainda, que a abordagem foi discreta, sem truculência, apenas com o intuito de esclarecer os fatos.

“Na medida em que se fazia acompanhar de seu filho menor e que, encontrando-se em via pública fora abordada por dois seguranças da ré e coagida a retornar até as Lojas Americanas sob suspeita de furto de mercadoria, por si só, demonstra o constrangimento, coação, sentimento de vergonha e humilhação, que não podem ser considerados como meros aborrecimentos”, anotou em seu voto a relatora Maria Cristina Cotrofe Biasi.

### Date Created

14/02/2006