



Loja que não comprova acusação tem de indenizar cliente

Loja que acusa cliente de portar documento falso, aciona segurança, encaminha cliente para delegacia e não comprova o que diz tem de pagar indenização por dano moral. O entendimento é da juíza Françoise Picot, da 50ª Vara Cível do Rio de Janeiro, que condenou a C&A a pagar indenização no valor de R\$ 18 mil por acusar uma cliente de usar documentos falsos para desbloquear um cartão. Cabe recurso.

Segundo os autos, em agosto de 2005, Bertulina Alves de Freitas foi à filial do Norte Shopping para desbloquear um cartão Ibi card, que ela nem tinha solicitado. Depois de apresentar seu documento de identidade, a atendente foi para dentro da loja com um outro funcionário e retornou dizendo que ela teria direito a mais um cartão e que deveria voltar no dia seguinte.

Quando chegou ao ponto de ônibus para ir embora, Bertulina foi abordada por um segurança do shopping, que disse ter recebido de um agente da C&A a informação de que ela portava documento falso. Apesar de insistir que se tratava de um engano, a cliente foi levada a uma delegacia. No local, ficou constatado que tudo foi um mal entendido.

Para se defender, a empresa afirmou que quem abordou Bertulina foi um segurança do shopping e não da C&A, o que foi desmentido pelos policiais envolvidos no caso. “Ainda que a iniciativa de encaminhar a cliente até a cabine de polícia tenha partido de um segurança do shopping, somente poderia ter sido acionado se algum funcionário da loja houvesse relatado sua desconfiança em relação à autenticidade do documento”, afirmou a juíza na sentença.

Françoise Picot considerou, ainda, que os constrangimentos pelos quais a consumidora passou foram causados por uma acusação leviana e infundada, pois não existia, na situação, qualquer indício que pudesse amparar a desconfiança dos funcionários em relação ao seu documento de identidade.

Processo 2005.001.140661-4

Date Created

10/05/2006