



Cliente é condenado por má-fé e indenizará mercado por confusão

Um consumidor foi condenado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a pagar indenização de R\$ 5 mil a um supermercado por ter alterado a verdade dos fatos e provocar tumulto quando retornou à loja para trocar produto adquirido por engano durante uma promoção.

De acordo com o relator do processo, desembargador Paulo Eduardo Razuk “restou bem demonstrado nos autos, tanto pelas imagens quanto pelas declarações de clientes que presenciaram o evento, que a conduta do cliente deu ensejo à procéla no estabelecimento”.

Consta ainda da decisão que, “tal situação provocada pelo cliente demanda reprimenda, impondo-se o dever de indenizar a loja, para que a ofensa jamais se repita e para que ela seja compensada pela ofensa sofrida, que lhe ocasionou lesão aos seus direitos de personalidade”.

No caso, o cliente alegou que foi agredido pelos funcionários, com socos e pontapés, bem como com xingamentos. A promoção anunciada pela loja era de ovos brancos e o comprador enganou-se pegando ovos vermelhos, que custavam R\$ 0,80 a mais, a dúzia. O cliente não se conformou com o preço pago pelo produto e dirigiu-se ao estabelecimento para a troca, que não se negou a efetuar-la.

No ato da troca, porém, o cliente teria se recusado a pegar o produto para a troca e então teria atirado a bandeja de ovos em um funcionário, com provocações e xingamentos de baixo calão; derrubou propositalmente uma banca de frutas e forjou que estava sendo agredido por funcionários, ao tropeçar sozinho na rua.

Em seu voto, o desembargador Paulo Eduardo Razuk ressaltou que a exaltação dos ânimos oriundos da discussão iniciada pelo cliente, pode ter ensejado a troca de ofensas e xingamentos que representam meros dissabores, não passíveis de reparação por dano moral.

“É de se salientar que a urbanidade, a boa educação e o bom senso, dentre outros, são primordiais nas relações humanas e se o apelante tivessem assim agido nada disso teria acontecido, razão pela qual não faz jus a qualquer pedido indenizatório”, afirmou.

A decisão, unânime, foi da 1ª Câmara de Direito Privado do TJ-SP e teve a participação dos desembargadores Rui Cascaldi e Elliot Akel. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-SP.*

0035174-11.2011.8.26.0576

Date Created

09/01/2013