



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000281285

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018288-62.2021.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante COOP COOPERATIVA DE CONSUMO, é apelado ALANA VITÓRIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 18 de abril de 2022.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 44316

APEL. Nº: 1018288-62.2021.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APTE: COOP COOPERATIVA DE CONSUMO

APDA: ALANA VITÓRIA OLIVEIRA DO NASCIMENTO (MENOR REPRESENTADO)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Cliente abordado no interior de supermercado, sob a alegação de furto – Funcionário da ré que encaminhou a autora para uma sala, realizando “revista”, mesmo sem ter certeza do ocorrido – Circunstância que configura nítida situação vexatória – Constrangimento e ofensa à honra subjetiva do consumidor – Danos morais caracterizados – Valor indenizatório fixado dentro dos parâmetros norteadores para o caso dos autos – Sentença de primeiro grau mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência, nos termos do art. 85, §11, do CPC – Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Alana Vitória Oliveira do Nascimento contra Coop Cooperativa de Consumo que, pela r. sentença (págs. 162/165), proferida pelo magistrado LUÍS MAURICIO SODRÉ DE OLIVEIRA, cujo relatório se adota, foi julgada procedente para condenar a ré a pagar indenização por danos morais à autora, no importe de R\$ 15.000,00, com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária desde o arbitramento, carregando à ré a sucumbência de custas e despesas processuais, além de verba honorária advocatícia fixada em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, apelou a ré sustentando que os “cortes” existentes nas gravações do sistema de segurança são decorrentes da impossibilidade de registro ininterrupto da filmagem, por se tratar de câmeras com diversos ângulos; que os “links” dos vídeos apresentados revelam o fato tal como ocorrido no dia, pois, segundo seu entendimento, dispõem de uma “sequência lógica” com relação ao horário de gravação. Em suma, assevera ser inverídica a alegação da autora quanto à abordagem feita por seu funcionário, pugnando pelo afastamento da condenação a título de danos morais. Subsidiariamente, caso se reconheça a condenação, requer a redução do *quantum* para o patamar de R\$ 5.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso bem processado, acusando resposta (págs. 160/162), subiram os autos.

Parecer da D. Procuradora Geral de Justiça pelo não provimento do recurso interposto (págs. 197/201)

É o relatório.

Desde logo, é de se reconhecer o enquadramento da hipótese dos autos às disposições do Código de Defesa do Consumidor (2º e 3º da Lei nº 8078/90), o que impõe a análise dos fatos sob o crivo do direito básico de facilitação da defesa da autora em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando for verossímil a alegação ou quando ela for hipossuficiente (art. 6º, VIII, do CPC).

Extrai-se dos autos que, no dia 13.06.2021, a autora realizou compras no estabelecimento da ré. Todavia, ao sair do local, foi abordada por funcionário que a apontou como suspeita de furto de fone de ouvido, levando-a até uma sala para realização de revista. A autora relata que somente foi liberada após a verificação das imagens e que tal situação lhe causou angústia e sofrimento passíveis de indenização.

Com efeito, observa-se a verossimilhança das alegações da autora, ao retratar os fatos descritos na inicial, inclusive levando as informações à autoridade policial competente (pág. 17/18). É de se frisar que a acusação de furto pela funcionária da ré restou suficientemente demonstrada nos autos, tanto que, conforme observado, a autora detalhou pormenorizadamente os produtos adquiridos e pagos no estabelecimento (págs. 16), bem como o momento da “revista” pelo funcionário da ré, esperando em sala separada até o funcionário ter encontrado a verdadeira pessoa responsável pelo furto.

Sem prejuízo disso, além de não ter atendido a notificação extrajudicial de exibição das imagens das câmeras de segurança (págs. 19/20), não cumpriu na íntegra a determinação judicial quanto à exibição das filmagens no dia dos fatos em seu estabelecimento (págs. 41/43), resumindo-se a indicar “links” de vídeos com cortes na sequência das filmagens pelas câmeras de segurança (cf. págs. 52 e 171/172), circunstância esta que só corrobora o relato dos fatos tal como descrito na inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, não cuidou a ré de produzir provas fim de que, eventualmente, fossem afastadas as alegações da autora quanto aos excessos praticados, especificamente a respeito da situação vexatória. Sem prejuízo disso, a própria abordagem feita sem certificar previamente a respeito de quem verdadeiramente era responsável pelo suposto furto, já tem o condão de causar o constrangimento necessário à consumidora, o que leva, sem dúvidas, ao reconhecimento da reparação indenizatória pretendida.

Diante da gravidade da situação, caberia ao estabelecimento comercial ser mais diligente em sua abordagem, até porque o desfecho apresentado demonstra a necessidade de os funcionários agirem com extrema cautela em hipóteses como esta.

Nesse sentido, confira-se o entendimento deste E. TJSP: “Dano moral. Indevida imputação de furto na saída supermercado. Arbitramento de indenização no importe de R\$ 10.000,00 a ambas as autoras. Responsabilidade com base na teoria do risco do empreendimento e no art. 14 do CDC. Constrangimento da autora evidenciado. Abordagem infundada e vexatória. Dano moral caracterizado *"in re ipsa"*. Valor fixado a título indenizatório mantido. Recurso improvido” (TJSP, apel. 1013624-22.2017.8.26.0223, rel. Soares Levada, j. 10.05.2020).

E também “AÇÃO INDENIZATÓRIA. Abordagem a menores, em supermercado, para apurar eventual crime de furto. Inocorrência do delito. Dever de indenizar caracterizado diante da situação vexatória experimentada, uma vez que os autores foram submetidos a interrogatório em sala reservada, sem que a ré detivesse poderes para tanto. Sentença mantida. Recurso negado.” (TJSP, apel. n. 1017726-45.2017.8.26.0625, 7ª Câmara de Direito Privado, rel. Maria de Lourdes Lopes Gil, j. 11.07.2019)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. SUPERMERCADO. SUSPEITA DE FURTO. ABORDAGEM DA AUTORA EM SALA RESERVADA. ABUSO DO DIREITO DE FISCALIZAÇÃO DEMONSTRADO NO CASO CONCRETO. AUSÊNCIA DE PROVA EM CONTRÁRIO. DANO MORAL RECONHECIDO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. APELAÇÃO DO RÉU NÃO PROVIDA. 1. O caso concreto demonstra que a abordagem realizada por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prepostos do estabelecimento comercial se deu de maneira abusiva. Autora que teve suas sacolas rasgadas, foi injuriada, e ameaçada verbalmente. Abuso no direito de fiscalização e segurança. 2. Constrangimento e ofensa à honra subjetiva da autora, ainda que os fatos tenham sido praticados em sala reservada. 3. Ausência de qualquer prova por parte do réu demonstrando que a abordagem se deu de maneira cautelosa e sem abuso. Dano moral configurado. 4. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 15.000,00. Valor que é suficiente para atuar como fator sancionatório, sem implicar em enriquecimento ilícito da autora. 5. Apelação do réu não provida” (TJSP, apel. n. 0002031-41.2010.8.26.0002, 9ª Câmara de Direito Privado, rel. Alexandre Lazzarini, j. 29/04/2014).

No que diz respeito ao *quantum* fixado a título de indenização pelos danos morais, o valor indenizatório pautou-se dentro dos parâmetros norteadores para casos como o dos autos. Ora, danos morais "*são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico*" (WILSON MELLO DA SILVA, o Dano moral e sua reparação).

E, "*Embora o dano moral seja um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, para o qual não se encontra estimativa perfeitamente adequada, não é isso razão para que se lhe recuse em absoluto uma compensação qualquer. Essa será estabelecida, como e quando possível, por meio de uma soma, que não importando uma exata reparação, todavia representará a única solução cabível nos limites das forças humanas*" (RT 485/230).

Na indenização por danos morais, a questão deve se definir pela quantificação de uma indenização adequada e justa, consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização. Assim, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes e o grau de sofrimento provocado, merece ser mantida a indenização fixada em primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, observo que, diante do trabalho desenvolvido e da natureza da causa, de forma a remunerar condignamente o patrono da parte autora, majoro a verba honorária de sucumbência para 12% do valor da condenação, por aplicação do art. 85, §11, do CPC.

No mais, advirto que eventuais recursos protelatórios ou manifestamente infundados estarão sujeitos às sanções correlatas.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora