



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289980

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070470-33.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EUNICE RODRIGUES GANDRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1070470-33.2023.8.26.0002

Apelante: EUNICE RODRIGUES GANDRA

Apelado: CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA

Autos em primeiro grau nº: 1070470-33.2023.8.26.0002

Juíza Prolatora da Sentença: Dra. FABIANA FEHER RECASENS

1ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo

VOTO Nº. 22738

CONTRARRAZÕES. PRELIMINAR. INÉPCIA RECURSAL. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL. Requerido que, em contrarrazões, pretende que o recurso não seja conhecido, por entender que as razões apresentadas não questionam a decisão primeva. Descabimento. Apelo em questão que preenche os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil. Matéria rejeitada.

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Improcedência do pedido. Insurgência da requerente. Alegação de abordagem constrangedora em supermercado. Inadmissibilidade. Arcabouço probatório que demonstra que não houve abordagem vexatória. Situação que não ultrapassa meros aborrecimentos. Decisão preservada.

Recurso não provido.

Cuida-se de “Ação Indenizatória por Danos Morais” ajuizada por **EUNICE RODRIGUES GANDRA** em face de **CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA**, cujo pedido foi julgado improcedente.

Irresignada, a autora interpôs recurso alegando que o magistrado a quo foi omissos quanto a pedidos formulados na instância de origem.

Aduz que ficou comprovada a abordagem vexatória realizada pela preposta da ré, motivo pelo qual a requerida deve ser condenada a reparar a autora pelos danos morais suportados.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 274-283.

É o breve relatório.

Recebo o recurso em seu efeito devolutivo e suspenso.

Passo ao voto.

Da preliminar de não conhecimento do recurso

De proêmio, em sede contrarrazões, o demandado roga pelo não conhecimento do recurso, haja vista que, em linhas gerais, não restou observada a dialeticidade recursal.

Não lhe assiste razão.

A simples leitura das razões do recurso interposto pelo autor (fls. 246-270) repele, de sobejo, a pretensão da parte *ex adversa*, pois nele estão devidamente delineados os fundamentos de fato e de direito que embasam o pedido de reforma da sentença.

Preenchidos os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil, de rigor, portanto, a rejeição desta matéria prejudicial.

Do mérito

Conforme relatado, cuida-se de apelação interposta contra a sentença que, nos autos da Ação Indenizatória por Danos Morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Na exordial, narrou a autora que, no dia 05 de maio de 2023, por volta das 18h20, compareceu ao estabelecimento comercial do réu para fazer compras, como de costume. Informa que, em determinado momento, pegou seu celular na bolsa para ligar para seu filho e, como não teve resposta, guardou o aparelho.

Enquanto andava pelos corredores do mercado, a autora alega ter percebido que uma funcionária começou a segui-la e, ao sair do estabelecimento, foi abordada por referida empregada que a questionou se “ela (Autora) não ia devolver o que tinha pegado lá dentro do mercado”.

A requerente informa que, “quase sem reação e incrédula de que aquilo estava realmente acontecendo, se defendeu informando que não havia pegado nada, prontamente se dispondo a deixar que olhassem sua mochila.

Por óbvio que a falsa acusação da funcionária do Mercado não ficaria impune, sendo certo que a Autora regressou ao interior do mercado para chamar a polícia na presença do gerente da loja. Para sua surpresa, não havia Gerente de Loja, sendo-lhe a Autora abordada por um responsável (substituto da gerência) sem pronta solução, o referido preposto da loja solicitou que a Autora retornasse no dia seguinte dos fatos, para que fosse esclarecida a questão” (fl. 5).

Segundo ainda consta da exordial, após a requerente expor o ocorrido à família, a autora e seu filho retornaram ao estabelecimento (Carrefour Bairro) no dia seguinte, sendo recebidos pelo gerente de loja, o qual reconheceu o erro da funcionária. Sob o argumento de que sofreu danos de natureza extrapatrimonial, a autora ajuizou a presente demanda e requereu a condenação da requerida ao pagamento de indenização.

Após regular marcha processual, sobreveio sentença julgando improcedentes o pedido inicial, contra o que se insurgiu a requerente reiterando a situação vexatória (fls. 246-270).

Pois bem.

O cerne da discussão é a responsabilidade da requerida pela abordagem realizada, bem como a extensão dos danos.

Extraí-se da narrativa da requerente e do Boletim de Ocorrência de fls. 34-35 que a autora realizou compras no estabelecimento comercial da ré e, ao deixar o local, foi abordada por uma funcionária que a acusou de ter pegado um item do mercado sem pagá-lo.

Apesar de alegar que a abordagem foi irregular, o arcabouço probatório dos autos demonstra que a tese da autora não encontra respaldo.

As filmagens constantes no *link* de fl. 204 demonstram que, não obstante uma funcionária ter seguido a autora após ela ter saído do estabelecimento comercial, não se observa que houve uma abordagem abusiva ou vexatória.

Neste ponto, esclareço que não há nulidade processual em razão dos vídeos possuírem duração curta ou por não ter sido apresentada a cópia integral das filmagens. A prova foi apresentada pelo réu em juízo, conforme

determinado pelo e. Tribunal, sendo apta a demonstrar como ocorreram os fatos.

Em relação ao depoimento do filho da autora, ouvido como informante, cabe apontar que, assim como consignou o magistrado *a quo*: “Os fatos narrados pelo informante são provenientes do narrado pela própria autora, uma vez que não estava presente na data do ocorrido. Assim, o filho se limitou a participar da conversa no dia seguinte” (fl. 234).

Assim, evidente a inexistência de abordagem vexatória do apelante, não havendo que se falar em composição por danos morais, como já decidido pelo MM. Juízo *a quo*.

Neste sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal:

“Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos morais. Alegação de abordagem agressiva da supervisora do cinema que, inclusive, chamou segurança do shopping. Versões diferentes. Ausentes elementos de prova consistentes de que houve ofensa grave a ensejar indenização moral. Recurso não provido, com observação. Não há controvérsia da abordagem ao autor, que estava na área de circulação do cinema. Mas, não há demonstração de que houve ofensa moral, pois, diante da situação apresentada, de estar o autor fora da sala de cinema na área de circulação em sessão infantil, foi abordado para verificação pela supervisora que pediu auxílio à segurança do shopping. Nestes moldes, à míngua de prova de excesso, tem-se a situação inserida como transtorno inerente à vida em sociedade e não se extrai interpretação de gravidade ou repercussão negativa (TJSP; Apelação Cível 1042050-28.2017.8.26.0002; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2019; Data de Registro: 08/02/2019).”

“Apelação – Responsabilidade Civil – Dano moral – Abordagem feita por seguranças do Litoral Plaza Shopping após um comunicado feito ao SAC por usuário do estabelecimento, o qual informava ter visto o autor praticando atos libidinosos no banheiro do Shopping – Abordagem não abusiva – Ausência de provas que confirmem as alegações do autor – Testemunham que confirmaram as versões dos réus – Mera averiguação dos fatos não é suficiente para caracterizar dano moral – Autor e empregadora não sofreram consequências após o ocorrido – Autor continua trabalhando no mesmo local, conforme relato da empregadora - Sentença mantida – Lide secundária – Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa – Insurgência da denunciante, por considerar o valor elevado – Percentual estabelecido na Lei – Recursos Improvidos (TJSP; Apelação Cível 1003323-64.2016.8.26.0477; Relator (a): Luis Mario Galbetti; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2018; Data de Registro: 15/08/2018).”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, ressalvados os benefícios da justiça gratuita a que faz jus a requerente.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARCOS GOZZO
Relator