



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316707

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008432-20.2023.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante/apelado MERCADAO ATACADISTA COMERCIAL DE ALIMENTOS LTDA, é apelada/apelante MARTA DE OLIVEIRA PROCÓPIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao apelo da ré, por votação unânime**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.462

Apelação cível nº 1008432-20.2023.8.26.0152

Comarca: Cotia

**Apelantes/Apelados: Marta de Oliveira Procópio e Mercado
Atacadista Comercial de Alimentos Ltda.**

Juiz(a): Renata Meirelles Pedreno

APELAÇÕES CÍVEIS - Sentença que julgou procedente ação de indenização por dano moral proposta por consumidora idosa, abordada de forma ostensiva e pública por seguranças de supermercado, sob imputação de furto ocorrido um mês antes - Acusação baseada em vídeo que não permite extrair conclusão segura sobre a suposta subtração e que sequer foi exibido à autora, a qual foi acusada diante de diversos consumidores sem qualquer reserva ou cautela - Abordagem que não se deu de forma imediata em relação ao suposto fato delituoso, e com base em interpretação subjetiva e isolada de imagens parciais, contrariando os requisitos elementares do exercício regular de direito e desbordando da finalidade preventiva da fiscalização patrimonial - Reconhecimento inequívoco por parte de prepostos do supermercado de que a conduta do segurança foi equivocada e incompatível com os protocolos da empresa, e prometida sua punição pela abordagem arbitrária e intempestiva - Ausência de exibição de imagens da abordagem realizada - Tentativa da ré de se amparar no artigo 188, inciso I, do Código Civil, afastada diante da completa desconexão entre o momento da suposta conduta suspeita e o da abordagem, sendo inadmissível o uso da fiscalização como pretexto para imputação tardia de conduta criminosa sem amparo probatório - Sentença que fixou indenização por dano moral em R\$ 10.000,00 - Majoração do valor para R\$ 15.000,00 justificada pela manifesta intenção constrangedora verificada na abordagem pública realizada um mês após a filmagem, pela gravidade da exposição sofrida, pela vulnerabilidade da vítima em razão de sua idade e condição social, e pela necessidade de assegurar à reparação caráter pedagógico e dissuasório proporcional à ilicitude da conduta - Sentença parcialmente reformada, apenas para elevar o valor da indenização - Recurso da ré desprovido e recurso da autora provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos
contra a sentença de fls. 135/140 que julgou procedente a ação de

indenização por dano moral para “*condenar a requerida a indenizar a autora, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral, corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde apresente data e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados desde a citação.*”. A ré foi condenada a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais, a ré diz, em síntese, que ao longo da instrução processual foi acostado aos autos um vídeo registrado pelas câmeras de segurança do estabelecimento, no qual se visualiza a autora colocando um produto que estava à venda diretamente em sua bolsa de uso pessoal, fato que teria motivado a abordagem realizada pela equipe de segurança do supermercado. Alega que a abordagem não teve qualquer conotação discriminatória, tampouco foi realizada de forma vexatória ou ofensiva, sendo, ao revés, uma conduta rotineira e respeitosa, praticada no exercício regular do direito de proteção ao patrimônio da empresa, não havendo, pois, qualquer abuso ou excesso na conduta dos funcionários do estabelecimento.

Argumenta que a narrativa da autora foi corroborada tão somente por depoimentos do filho e de uma amiga íntima dela, os quais, além de não possuírem imparcialidade, admitiram expressamente não terem presenciado o momento da abordagem. Pontua que não se pode presumir a ilicitude da abordagem quando esta decorre de uma conduta atípica e suspeita da própria cliente. Aduz que a r. sentença parte de uma interpretação equivocada dos fatos, ignorando os elementos

de prova que revelam o comportamento suspeito da autora e, portanto, legitima a intervenção dos prepostos da ré. Assevera que a conduta do estabelecimento está abrigada pelo disposto no artigo 188, inciso I, do Código Civil, pois a abordagem realizada caracteriza-se como exercício regular de direito, sendo absolutamente descabida a imputação de responsabilidade civil por dano moral.

Pondera que a mera abordagem, desde que realizada de forma urbana, discreta e respeitosa, não constitui, por si só, ofensa à dignidade da pessoa humana ou agressão a direitos da personalidade. Aduz que não há qualquer elemento probatório capaz de demonstrar que a abordagem se deu por motivação discriminatória ou com a intenção de humilhar ou expor a autora, tratando-se de procedimento regular, diante da conduta objetivamente suspeita. Menciona que a indenização deferida a título de dano moral representa uma distorção do instituto, pois não se verifica, no caso concreto, qualquer abalo de ordem psíquica que justifique a imposição de reparação. Ressalta que a vida em sociedade pressupõe a tolerância a certos dissabores cotidianos, não sendo qualquer desconforto apto a gerar reparação por dano moral, sob pena de banalização do instituto e fomento à litigiosidade infundada. Alega que não houve qualquer ofensa à honra ou imagem da autora, tampouco exposição pública, constrangimento ou tratamento desrespeitoso, elementos que, segundo entende, seriam imprescindíveis para a configuração do dano moral indenizável.

Assinala, subsidiariamente, que deve ser reconhecida a desproporcionalidade do valor arbitrado, que se mostra

excessivo frente à ausência de culpa da ré e às circunstâncias do caso concreto. Aduz que o valor fixado extrapola os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, implica em enriquecimento sem causa e afronta aos parâmetros usualmente observados pela jurisprudência para hipóteses semelhantes. Salienta que o arbitramento do montante indenizatório deve atentar para a extensão do dano efetivamente sofrido, a gravidade da conduta, a situação econômica das partes e o caráter pedagógico da medida.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se improcedente a ação, com o afastamento da condenação ao pagamento de dano moral, por ausência de ilicitude e em razão do exercício regular de direito. Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização (fls. 143/153).

Por sua vez, apela a autora, sob o argumento, em síntese, que embora a r. sentença tenha reconhecido a ocorrência da abordagem indevida sofrida pela autora e a inadequação da conduta dos prepostos do supermercado, o valor fixado a título de reparação moral não se coaduna com a dimensão do constrangimento a que foi exposta, tampouco atende aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da função preventiva da responsabilidade civil.

Afirma que é idosa, e que foi publicamente acusada de furto pelos seguranças do estabelecimento, em abordagem humilhante, feita sem qualquer discricção ou cautela, diante de diversas pessoas e em bairro onde reside há anos, sendo figura amplamente

conhecida na comunidade, o que teria amplificado os efeitos do constrangimento. Ressalta que, conforme demonstrado nos autos, não houve qualquer evidência de que a apelante estivesse de posse de produto subtraído ou que tenha praticado qualquer conduta típica de furto, sendo a acusação infundada e exclusivamente baseada em interpretação equivocada de um gesto isolado.

Argumenta que, ao retornar ao estabelecimento, a autora foi atendida pelo chefe da segurança, de prenome Nelson, o qual reconheceu expressamente que o procedimento adotado pelo colaborador do réu foi totalmente errado, tendo inclusive pedido desculpas à autora, se comprometendo a punir o funcionário. Destaca que esse diálogo foi devidamente gravado e juntado aos autos, comprovando o reconhecimento do erro pela própria empresa ré por meio de seu preposto, o que reforça o caráter arbitrário e injurioso da abordagem sofrida.

Aduz que a tese defensiva apresentada pelo apelado, segundo a qual a autora teria colocado produto na bolsa de uso pessoal, foi cabalmente desmentida pelas imagens de vídeo juntadas aos autos, que demonstram, de forma inequívoca, que não houve inserção de qualquer item da loja na bolsa da autora, mas apenas o movimento de guardar uma bolsa menor dentro da maior. Afirma que tal circunstância, por si só, evidencia que não havia qualquer fundamento legítimo para a suspeita que motivou a abordagem, tornando injustificável a conduta adotada pelo segurança do supermercado.

Assevera que a abordagem, mesmo que

tivesse sido motivada por suspeita fundada, o que se nega, não poderia ter sido realizada nos moldes em que ocorreu, isto é, de forma ostensiva, pública e desrespeitosa, sem qualquer tentativa de preservação da dignidade da consumidora, circunstância que agrava sobremaneira o dano experimentado. Menciona que o valor arbitrado na r. sentença está aquém do razoável, considerando a conduta perpetrada, o sofrimento infligido à autora e, sobretudo, a expressiva capacidade econômica da empresa ré, a qual, conforme levantamento, conta com 11 unidades em funcionamento, está ativa desde a década de 1960, com lucro anual estimado entre R\$ 50 milhões e R\$ 100 milhões. Argumenta que, à luz dessa realidade, o valor fixado em R\$ 10.000,00 não tem o condão de cumprir a função preventiva da indenização, tornando-se irrisório para o réu e, portanto, ineficaz para inibir a repetição de condutas semelhantes.

Diz que, ao se analisar o aspecto punitivo-pedagógico da indenização, necessário é ponderar não apenas a extensão do sofrimento da vítima, mas também a intensidade da culpa do agente e sua situação econômica, de modo que o valor fixado seja suficiente para produzir, no ofensor, o desestímulo à reincidência. Aponta que não há, no caso concreto, qualquer indício de que a majoração pretendida levaria ao enriquecimento indevido da autora, sendo certo que o acréscimo de R\$ 5.000,00 na indenização não altera substancialmente a equação econômica da condenação, mas serve como medida de justiça reparatória, equilíbrio entre os interesses das partes e efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana.

Requer o provimento do recurso, para que a

r. sentença seja parcialmente reformada, com a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00 (fls. 156/165).

Recursos tempestivos. Recurso da parte ré preparado.

Houve apresentação de contrarrazões somente pela parte ré (fls. 171/179).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral movida por Marta de Oliveira Procópio em face de Mercadão Atacadista Comercial de Alimentos Ltda., alegando a autora que foi injustamente abordada por seguranças do estabelecimento réu, em público, sob acusação de haver cometido furto em data anterior, sendo tal abordagem marcada por constrangimento, exposição indevida e conotação discriminatória. Diz que, no dia 20 de março de 2023, se dirigiu, como de costume, à unidade do estabelecimento réu para realizar suas compras semanais, e que, após efetuar o pagamento e ao se dirigir à saída do supermercado, foi surpreendida por dois seguranças, os quais, na presença de diversas pessoas, a impediram de deixar o local e a acusaram de haver subtraído, em 21 de fevereiro de 2023, um pote de tempero das prateleiras do mercado, sob a alegação de que tal suposto ato estaria registrado nas imagens do circuito interno de segurança.

Afirma que, diante da acusação, declarou

que não poderia naquele momento se dirigir à sala das câmeras por já possuir compromisso agendado na igreja vizinha, mas se comprometeu a retornar ao estabelecimento. Assevera que, de fato, regressou aproximadamente uma hora depois, acompanhada por sua amiga Rosa Aparecida e por seu filho, Wilson, oportunidade em que buscou esclarecimentos com o chefe da segurança, de nome Nelson, e com a gerente, de prenome Silvana, reiterando seu desejo de visualizar as imagens que teriam embasado a acusação proferida pelos prepostos do mercado.

Menciona que o diálogo travado entre ela, seu filho, e os representantes do supermercado, demonstra, de forma inequívoca, a imputação indevida de furto, ainda que os interlocutores tentassem, posteriormente, minimizar ou negar a existência de acusação direta. Aduz que seu filho, no referido diálogo, apontou com veemência a contradição e a inconsistência do tratamento dado à situação, reiterando que houve sim uma acusação, com imputação de crime, sem respaldo em prova concreta, e que tal atitude causou grave constrangimento à genitora. Ressalta que a suposta filmagem jamais foi exibida à autora, tendo sido apenas mencionada de forma vaga e imprecisa, e, ainda assim, usada como justificativa para a abordagem vexatória em data posterior.

Menciona que a situação provocou relevante abalo emocional a si, pessoa idosa, aposentada e frequentadora assídua da igreja local, tendo sido subitamente interpelada em público, na presença de conhecidos e membros da comunidade, em flagrante

desrespeito à sua dignidade. Diz que a narrativa evidencia não apenas um ato isolado de abuso de poder por parte dos seguranças, mas também o reflexo de um padrão de conduta discriminatória e racista institucionalizado, que acomete com frequência pessoas negras e humildes em ambientes comerciais e públicos.

Aponta que a tentativa posterior dos prepostos da ré de amenizar os efeitos da acusação, mediante pedidos de desculpas e declarações ambíguas sobre a irrelevância da imagem, não é suficiente para apagar a humilhação vivida. Ressalta que a insistência em afirmar que havia uma gravação do passado, sem fornecê-la, tampouco descrevê-la de forma concreta, reforça o caráter arbitrário da abordagem e a inexistência de fundamento factual para a acusação.

Assinala que a gerente do mercado admitiu que houve erro na forma como a abordagem foi conduzida, prometendo advertir o funcionário responsável, e que, em nenhum momento, a autora foi conduzida a local reservado, tampouco lhe foi dada a oportunidade de esclarecer os fatos de maneira digna, tendo a acusação sido proferida na saída do mercado, em frente a consumidores, o que intensificou a humilhação sofrida.

Diz que a exposição pública, sem qualquer prova concreta da suposta infração, representa clara violação a direitos da personalidade, notadamente à honra e à imagem, e configura ilícito civil, sendo a empresa ré responsável objetiva pelos atos praticados por seus prepostos.

Ressalta que a empresa deveria ter treinado adequadamente seus empregados para lidar com situações de suspeita de furto, adotando medidas discretas e respeitosas, como o encaminhamento a local reservado ou a verificação prévia de imagens antes de qualquer intervenção. Assevera que, mesmo que houvesse fundada suspeita, o que nega com veemência, a abordagem nunca poderia ter sido conduzida da forma como foi, à vista de todos, sem qualquer precaução ou respeito à presunção de inocência. Pontua que, mesmo após os fatos, a empresa não tomou providências efetivas para reparar a violação, se limitando a prometer punições internas ao funcionário e a reiterar que não poderia exibir as imagens.

Argumenta que, à luz dos artigos 186 e 927 do Código Civil, resta presente a configuração do ato ilícito, o nexo de causalidade e o dano moral sofrido, impondo-se a responsabilização da ré. Destaca que, além da função compensatória, a indenização pretendida possui caráter pedagógico e dissuasório, apto a coibir práticas semelhantes e a induzir a adoção de políticas mais eficazes de respeito aos direitos dos consumidores.

Requer a procedência da ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00 (fls. 01/17).

De proêmio, é imprescindível destacar que a pretensão da ré de ver reconhecido o exercício regular do direito de fiscalização é afastada, diante do contexto probatório dos autos. A

abordagem realizada pelo segurança do estabelecimento demandado não ocorreu no calor dos acontecimentos, tampouco se deu de forma imediatamente subsequente ao alegado comportamento suspeito da autora. Pelo contrário, a conduta ora analisada ocorreu depois do prazo absurdo e injustificável de aproximadamente um mês após os fatos gravados em vídeo. Essa circunstância, por si só, já afasta a configuração do alegado exercício regular de direito, pois a fiscalização autorizada, de natureza preventiva e imediata, jamais pode ser utilizada como subterfúgio ou pretexto para expor qualquer cidadão ao constrangimento de uma acusação pública tardia, desarrazoada e flagrantemente desprovida de cautela.

Ademais, não há qualquer amparo na tese de que as imagens juntadas aos autos comprovem a suposta conduta ilícita praticada pela autora. Ao analisar o vídeo¹, nota-se que as imagens já se iniciam no exato momento em que a autora está com o braço esticado em direção à gôndola, não permitindo inferir, com segurança ou certeza, se a autora estaria retirando um produto da prateleira, devolvendo-o ao local, ou mesmo apenas ajustando o posicionamento do produto o preço para melhor visualização. Tal circunstância impede a conclusão segura de que o objeto posteriormente colocado pela autora em sua bolsa pessoal fosse um produto comercializado pelo estabelecimento, e não, como afirma a autora, uma pequena bolsa amarela utilizada para guardar moedas e que lhe pertencia.

¹ https://tjsp-my.sharepoint.com/:f/g/personal/acprocha_tjsp_jus_br/EqglQJ5e71ZCqR1i8ZmZdhUBF42j1PqA6Ozse2qcSh4BfQ?e=DNkY3O

Cabe ressaltar, ainda, que é perceptível no vídeo uma naturalidade na conduta da autora, que não demonstra em nenhum momento alguma atitude evasiva ou comportamento compatível com uma tentativa de ocultar ou dissimular uma prática ilícita. Ao contrário, todos os seus gestos são executados de forma tranquila, despreocupada e transparente, o que denota a ausência de dolo ou intenção fraudulenta. Não há, portanto, sequer indícios mínimos que respaldem a suspeita do furto.

Em complemento a esses elementos, revela-se ainda mais evidente o não cabimento das alegações da ré acerca da existência do áudio² trazido aos autos, gravado pelo filho da autora, Wilson, no retorno ao mercado. Na gravação, resta indubitavelmente claro o reconhecimento expresso, tanto pelo chefe de segurança quanto pela gerente do estabelecimento, da inadequação do procedimento adotado pela segurança, de modo que seria severamente punido. Não menos relevante é o trecho aos 10 minutos e 30 segundos da gravação, em que a gerente expressamente declara que a abordagem não poderia ter ocorrido daquela forma e naquele dia específico, pois não teria havido qualquer fato naquela data que justificasse a conduta do segurança.

Tal declaração vai de encontro com a versão dos fatos apresentada pela ré, revelando tentativa evidente de induzir o Juízo a erro acerca da suposta imediata e regular abordagem.

² https://tjsp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/acprocha_tjsp_jus_br/EqglQJ5e71ZCqR1i8ZmZdhUBF42j1PqA6Ozse2qcSh4BfQ?e=DNkY3O

Esse conflito de informações prestadas pela ré não pode passar despercebido, configurando-se uma grave contradição, a qual se soma à omissão da empresa ré em preservar e apresentar as imagens da abordagem realizada um mês após os fatos gravados, o que configura violação inequívoca ao dever de produção probatória que lhe incumbia.

Nesse contexto, a ré não apenas falha em comprovar o exercício regular de direito, como deixa ainda mais evidente a real intenção do segurança de constranger a autora, uma vez que a abordagem ocorreu um mês após a filmagem, circunstância temporal absolutamente injustificável para qualquer legítima atividade fiscalizatória. A demora exacerbada entre o suposto fato suspeito e a abordagem pública se revela incompatível com um mero exercício regular de fiscalização, permitindo inferir com clareza que, se não fosse para constranger, inexistiria qualquer outra justificativa plausível para tal conduta tardia e ostensiva. Ademais, a ausência da comprovação visual da alegada cordialidade na abordagem apenas reforça a presunção de abuso, corroborando plenamente o Juízo firmado na r. sentença.

Portanto, à luz desses elementos, resta absolutamente afastada a alegação de exercício regular de direito argumentada pela ré. A abordagem tardia, pública e acusatória, além de injustificável do ponto de vista temporal e operacional, foi claramente realizada com finalidade constrangedora, desrespeitando frontalmente a dignidade e os direitos de personalidade da autora.

No que concerne ao valor fixado a título

de dano moral, este deve ser adequado ao caso concreto, considerando a gravidade da ofensa e a repercussão dos fatos na esfera pessoal da parte autora.

Quanto ao tema, ensina Sergio Cavalieri

Filho:

“Creio que na fixação do 'quantum debeat' da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano moral não pode ser fonte de lucro. A indenização não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano³”.

Além disso, o C. Superior Tribunal de Justiça já apontou que *“a jurisprudência desta Corte tem assentado que, em se tratando de dano moral, revela-se suficiente a demonstração da ocorrência do ato ilícito para ensejar o direito à indenização.”* (Resp nº 709.877, Rel. Min. LUIZ FUX, j. em 20/09/2005).

Quanto ao valor do ressarcimento, não estabelece a lei parâmetros para o julgador: *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela*

³ *Programa de Responsabilidade Civil*, 2ª ed., São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2001, pp. 81-82.

jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - 4.^a Turma, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, REsp n.º 214.381-MG, DJU de 29.11.1999)

Ressalte-se que a quantia deverá servir de estímulo ao agente a abandonar o comportamento causador do dano, diminuindo, assim, a reiteração de condutas lesivas aos direitos de personalidade. Assim, além de promover a efetiva compensação pelo prejuízo suportado, deve-se observar o porte econômico das partes, sobretudo de quem pratica o ilícito.

Com isso, a compensação do dano moral deve ser arbitrada em valor que tenha em conta sua natureza punitiva e compensatória. Aquela, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e esta para que a reparação pecuniária traga satisfação mitigadora do dano havido.

Contudo, não se pode olvidar sua natureza, devendo o '*quantum*' indenizatório ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Assim, em atenção aos critérios mencionados e às peculiaridades do caso concreto, verifica-se que o valor fixado a título de indenização por dano moral merece a majoração pretendida pela autora. Considerando especialmente a evidente intenção

do segurança em constranger a vítima, que se depreende do injustificável e expressivo lapso temporal de um mês entre a filmagem e a abordagem pública, além da gravidade da exposição sofrida, da idade avançada da vítima, da sua condição social e, ainda, do objetivo pedagógico e dissuasório inerente à indenização, torna-se plenamente justificada a majoração do valor para R\$ 15.000,00.

Tal montante atende adequadamente aos critérios técnicos de razoabilidade e proporcionalidade, bem como à necessidade de coibir eficazmente futuras condutas semelhantes pela ré.

Por fim, nada obstante a sucumbência da ré nesta fase recursal, uma vez não apresentada contrarrazões pela autora, não há de se falar em majoração pelo trabalho adicional, conforme previsto no §11 do artigo 85 do CPC, uma vez que, no caso, não ocorreu.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora para majorar o valor fixado a título de indenização por dano moral, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora