



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000204770

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000165-42.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante SU JIASHENG COSMETICOS E PRESENTES, é apelada FABIANA CARVALHO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalez da Silva
RELATORA

Assinatura eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.: 1000165-42.2024.8.26.0405

Apelante: Su Jiazheng Cosméticos e Presentes

Apelada: Fabiana Carvalho da Silva (Justiça Gratuita)

Vara de origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Voto n. 2058.

Ementa: RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MORAIS – Abordagem constrangedora no estabelecimento comercial da Requerida – Demonstrada a prática vexatória, com acusação falsa de furto – Caracterização do dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – Condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 9.000,00 – Honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação – Excessivo o valor da indenização – RECURSO DA REQUERIDA PARCIALMENTE PROVIDO para fixar o valor da indenização em R\$5.000,00 e estabelecer a data deste julgamento como termo inicial da correção monetária (Súmula 362 do STJ) - Sucumbência recíproca, com divisão das custas e despesas processuais - Honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$1.500,00, na forma do art. 85, § 4º do Código de Processo Civil, com correção monetária a partir deste arbitramento e juros de mora a contar do trânsito em julgado, vedada a compensação e suspensão a exigibilidade em relação à autora enquanto persistir sua situação de hipossuficiência financeira (CPC, art. 98, § 3º).

A r. sentença de fls. 84/87, cujo relatório adoto, julgou parcialmente procedente a ação de indenização proposta por Fabiana Carvalho da Silva contra Su Jiazheng Cosméticos e Presentes, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$9.000,00, atualizado monetariamente desde o ajuizamento da ação e acrescido de juros moratórios desde a data dos fatos. Condenou a requerida também ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios à patrona da autora, fixados em 20% do valor da condenação.

Irresignada, apelou a requerida, conforme razões às fls. 92/97, sustentando que a autora não se desincumbiu do seu ônus probatório quanto à sua afirmação de que

foi acusada de furto na loja, sequer se lembrando do dia e hora em que o fato ocorreu, mas recordando-se de todos os detalhes sete meses depois. Acrescentou que a abordagem deu-se em tom baixo e educado, mas a apelada exaltou-se, causando alvoroço desnecessário. Admite a abordagem, mas não da forma como relatada. Reputa excessivo o valor fixado a título de danos morais (R\$9.000,00) e de honorários advocatícios (20%), pugnando pela redução. Defende que a correção monetária e os juros moratórios, fixados no julgado respectivamente da data do ajuizamento da ação e da data dos fatos, incidam a partir do arbitramento (correção monetária) e os juros moratórios a partir da citação (CC, art. 405).

Recurso tempestivo, devidamente preparado e regularmente processado.

Contrarrazões às fls. 112/115 contrapondo-se às alegações recursais.

Não houve oposição à realização do Julgamento Virtual dos recursos, nos termos da Resolução nº 772/2017, do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

Trata-se, em síntese, de ação indenizatória por danos morais que a autora alega ter sofrido enquanto efetuava compras no estabelecimento comercial requerido, no qual teria sido acusada de ter subtraído canetas e escondido em sacolas.

Incontroversa a abordagem da autora, admitido pela própria requerida, restando comprovado que no interior da sua bolsa não foram encontradas as canetas supostamente subtraídas.

Confira-se o teor do julgado:

"[...] Com efeito, as provas produzidas nos autos apontam que a autora acabou sofrendo sim constrangimento após ter recaído sobre si suspeita de furto de mercadoria no interior do estabelecimento.

A ré, em contestação, acabou admitindo que sua preposta teria indagada à autora, embora em voz baixa, se ela estaria "pegando canetas" e se assim fosse que deveriam ser pagas. Anote-se, desde logo, que não havia qualquer caneta em posse da autora.

A testemunha arrolada pela autora foi taxativa em afirmar que

a atendente realmente questionou a autora a respeito de canetas na frente de outros clientes, os quais ficaram alertados pela situação.

A testemunha mencionou que chegou a ficar indignada com o que aconteceu e que a autora apenas chorava pelo constrangimento. A testemunha arrolada pela ré relatou que não viu o momento inicial da abordagem, mas que quando chegou a autora estava nervosa e alterada abrindo as sacolas e mostrando que nada havia sido furtado.

Ora, não obstante os relatos da defesa, a autora foi submetida à conduta constrangedora, uma vez que alertada sobre alegado furto que não cometeu. Os fatos aconteceram na frente de diversos clientes e ainda na presença da filha da autora.

A abordagem de um furto inexistente, ainda mais na forma como aconteceu, configura, sem dúvida, constrangimento e ofensa aos direitos de personalidade da autora, especialmente sua honra".

Indiscutível, neste cenário, a ofensa a direito de personalidade da autora, sendo evidente o dano moral em decorrência da vexatória situação que lhe foi infligida ao ser acusada da prática de crime na presença de outras pessoas.

A prova oral coligida evidenciou a indevida acusação.

Assim é que em audiência de instrução e julgamento (fls. 82/83), a testemunha arrolada pela autora, **Sheila da Costa**, declarou que estava na fila esperando para passar no caixa, estando a autora ao seu lado com algumas sacolas no chão, quando a vendedora chegou falando em tom alto que havia visto as canetas que a autora havia pego, pedindo-lhe para abrir as sacolas. A loja estava cheia. Não se recorda o dia e horário. Recorda-se de ter dito à vendedora que antes da abordagem deveria olhar a câmera que havia no local. A autora somente chorava e não conseguia falar, tendo aberto as sacolas, as quais foram vistoriadas pela vendedora. Cita ter ouvido a vendedora dizer "*eu vi as canetas que você pegou*". Esclareceu que não foi encontrada nenhuma caneta nas sacolas da autora. Ofereceu-se em testemunhar se necessário, deixando seu contato com a autora quando saía da loja. Acrescentou que a autora estava com a filha, uma menina de uns 11 ou 12 anos. Em nenhum momento a autora alterou-se.

A testemunha arrolada pela requerida, **Mayara Caroline Tietsche Alves**,

relatou trabalhar no caixa da loja e no dia dos fatos voltava do banheiro no horário do almoço quando a atendente Isa pediu auxílio, e viu que autora estava tirando as coisas da sacola por ter sido acusada de "roubar" canetas. Não viu o momento em que a funcionária falou com a autora. Quando chegou, a autora já estava exaltada. Não havia caneta na bolsa dela. A atendente disse ter visto de longe que Fabiana estava colocando coisas na sacola. A autora tinha ido à loja reclamar de uma garrafa que comprou e a reembolsaram do valor pago pelo produto. Acrescentou que somente ouviu Fabiana se exaltando, mas não ouviu a conversa. Sabe que Fabiana foi reembolsada da compra ali no caixa, pois não é permitido aos funcionários saírem com dinheiro da loja.

Caracterizada, neste cenário, a abordagem vexatória da autora, com acusação falsa de furto, em local público, com vários frequentadores e na presença da filha.

Nesse sentido, a partir das circunstâncias do caso concreto, o valor a ser fixado deve ser proporcional ao grau de reprovabilidade da conduta ilícita, à intensidade do dano experimentado pela vítima, à capacidade econômica do causador e às condições pessoais da ofendida, promovendo justa reparação do dano sofrido e a adequada punição ao ofensor, sem caracterizar enriquecimento sem causa.

Razoável, sublinhadas as circunstâncias, a fixação da indenizatória no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que não representa aviltamento, tampouco produção de enriquecimento despido de causa, restando satisfatoriamente atendidas as funções reparatória, consistente em compensar o dano causado ao ofendido, bem como à sua função repreensiva, a fim de desestimular a reiteração de novas condutas abusivas por parte do ofensor.

Segundo este entendimento:

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MORAIS – Alegação de abordagem constrangedora no estabelecimento comercial da Requerida – Demonstrada a prática vexatória, com acusação falsa de furto – Requerida não demonstrou a regularidade da conduta da equipe de segurança quando da abordagem – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, para cada Autora – Excessivo o valor da indenização – RECURSO DA REQUERIDA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DAS AUTORAS IMPROVIDO, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por

danos morais no valor de R\$ 5.000,00, para cada Autora (TJSP; Apelação Cível 1024600-17.2023.8.26.0405; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Abordagem abusiva e acusação de furto em estabelecimento comercial. Sentença de improcedência. Apelação manejada pelo autor. EXAME: requerente que figura como consumidor, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. Inversão "ope legis" do ônus probatório, consoante art. 14, §3 do Código de Defesa do Consumidor. Testemunhas que declaram não ter havido acusação de furto pelos prepostos da ré. Depoimentos colhidos em audiência e mídia que comprovam que a abordagem ocorreu fora das dependências da ré, na presença de outras pessoas, o que é suficiente a gerar o dever de indenizar. Situação desconfortável e vexatória. Autor que tinha intenção de recolher brinde concedido pela ré e, na negativa dos funcionários de entregar o objeto, deixou o local sem reter qualquer produto. Abordagem, portanto, infundada e abusiva. Dano moral indenizável. Indenização fixada em R\$3.000,00, considerando as peculiaridades do caso. Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002693-69.2022.8.26.0615; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tanabi - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência, em parte. Insurgência da autora para majoração da indenização e dos honorários sucumbenciais. Autora abordada no interior do estabelecimento da acionada, sob acusação de furto. Situação vexatória suportada e que enseja indenização por danos morais. Responsabilidade da acionada reconhecida. Dano moral caracterizado. Manutenção do patamar indenizatório (R\$ 5.000,00), pois fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta as peculiaridades do caso. Honorários sucumbências fixados com base no valor da condenação, resultando em valor irrisório. De rigor a fixação da verba por equidade. Honorários arbitrados em R\$ 1.000,00, valor que propicia remuneração condizente com a complexidade da causa ao profissional. Sentença reformada, em parte. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1007948-61.2023.8.26.0004; Relator (a): João Casali; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

Referido valor deve ser corrigido monetariamente a partir deste julgado

(Súmula 362 do STJ¹) e com juros moratórios a contar do evento danoso, na forma da Súmula 54 do STJ² (data dos fatos).

Dessa forma, nos termos da fundamentação acima, entendo ser o caso de parcial reforma da r. sentença para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$5.000,00 (cinco mil reais), e fixar a data deste julgado como termo inicial de incidência da correção monetária.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Assim, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$5.000,00 (cinco mil reais), e fixar a data deste julgamento como termo inicial de incidência da correção monetária (Súmula 362 do STJ).

Caracterizada, neste cenário, a sucumbência recíproca, repartem-se as custas e despesas processuais. Outrossim, diante do diminuto valor da condenação, fixam-se por equidade os honorários advocatícios em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) a cada um dos patronos, vedada a compensação, com correção monetária a contar deste julgamento e juros moratórios a partir do trânsito em julgado e suspensa a exigibilidade em relação à autora enquanto persistir sua situação de hipossuficiência financeira, na forma do artigo 98, § 3º do Código de Processo Civil.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a

¹ Súmula 362 do STJ: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento."

² Súmula 54, STJ - "Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica



DECLARAÇÃO DE VOTO CONVERGENTE
VOTO N. 31.423

2ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Apelação n. 1000165-42.2024.8.26.0405

Apelante: Su Jiasheng Cosméticos e Presentes
Apelada: Fabiana Carvalho da Silva

Vistos.

O meu voto também é pelo provimento parcial do recurso de apelação interposto pela ré, tal como entendeu a eminente relatora (FBS 2.058).

Não mais se discute que os prepostos da ré submeteram a autora a uma abordagem vexatória, assim como a acusação de furto de canetas no estabelecimento comercial. Cinge-se a controvérsia apenas e tão somente quanto o valor da indenização por danos morais.

Pois bem.

Como é cediço, no que concerne à fixação da indenização por danos morais, como é cediço, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que "o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso" (STJ, REsp n. 173.366-SP, 4ª Turma, j. 03-12-1998, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo justo reduzir o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os consectários (correção monetária e juros moratórios) já fixados em primeiro grau, valor esse mais consentâneo com o patamar usualmente adotado nesta Câmara em casos análogos e com as circunstâncias específicas do caso concreto.

Sobre o tema, assim já se pronunciou esta Corte:
"RESPONSABILIDADE CIVIL – DANOS MORAIS – Alegação de abordagem constrangedora no estabelecimento comercial da Requerida – Demonstrada a prática vexatória, com acusação falsa de furto – Requerida não demonstrou a regularidade da conduta da equipe de segurança quando da abordagem – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, para cada Autora – Excessivo o valor da indenização – RECURSO DA REQUERIDA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DAS AUTORAS IMPROVIDO, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, para cada Autora" (TJSP, Apelação n. 1024600-17.2023.8.26.0405, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 04/12/2024, rel. Des. Flavio Abramovici).

Posto isso, pelo meu voto, também dou **parcial provimento** ao recurso.

GILSON MIRANDA

2º juiz

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA	29B60128
9	10	Declarações de Votos	GILSON DELGADO MIRANDA	2A3C8A62

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000165-42.2024.8.26.0405 e o código de confirmação da tabela acima.