



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000355511

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008263-41.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUPERMERCADO VELEJAR LTDA, é apelada BEATRIZ PORTELA SILVA (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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 10 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1008263-41.2023.8.26.0020

Comarca: São Paulo

Apelante: Supermercado Velejar

Apelada: Beatriz Portela Silva

Voto nº 38.865

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Abordagem da autora por preposto do requerido sob acusação de furto de cesta de compra – Requerente que vende pastéis em frente ao supermercado e é cliente assídua – Sentença de procedência – Relação de consumo – DANO MORAL – Configurado – Situação vivida pela requerente que ultrapassa o mero aborrecimento, dado o constrangimento suportado – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Quantia fixada razoável e adequada à compensação dos danos suportados de forma justa e moderada, atendendo às particularidades do caso concreto sem que se possa falar em enriquecimento ilícito da parte – DISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS – Manutenção – Honorários advocatícios recursais – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **SUPERMERCADO VELEJAR**, nos autos da ação indenizatória que lhe move **BEATRIZ PORTELA SILVA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 95/100) proferida pela MMª. Juíza de Direito, Dra. Juliana Dias Almeida de Filippo, que julgou procedente a ação para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, calculado desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% ao mês, calculado desde a citação (art. 405, CC). Sucumbente, arcará a ré com as custas

Apelação Cível nº 1008263-41.2023.8.26.0020



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

processuais e com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 103/118) sustentando a necessidade de reforma da decisão impugnada, já que a prova testemunhal produzida teria demonstrado que a autora não foi submetida a nenhum constrangimento. Diz que não restou comprovado o suposto dano moral suportado. Afirma que o *quantum* indenizatório fixado seria desproporcional à situação relatada, requerendo seja reduzido para no máximo R\$ 2.000,00.

Subsidiariamente se insurge quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais, já que a autora teve seu pedido apenas parcialmente acolhido, pugnando seja reconhecida a ocorrência de sucumbência recíproca.

Apresentadas contrarrazões (fls. 122/131), o apelo foi recebido no duplo efeito (fls. 138).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A alegação autoral de que foi abordada de forma constrangedora por funcionário do estabelecimento em 04/05/2023 restou devidamente comprovada pela testemunha *Renato*, que disse ter presenciado a abordagem da testemunha *Cristiano* à autora em voz alta e tom agressivo no meio do supermercado, acusando-a. Também confirmou que o estabelecimento tem sistema de segurança com vídeo.

A testemunha *Cristiano*, além de ter claro interesse na improcedência na ação, pois diretamente envolvido na situação fática, apresentou versão contrária àquela apresentada em defesa ao dizer que sequer houve uma abordagem e que não perguntou sobre a cesta de

compras para a autora, mas tão-somente orientação quanto à devolução em caso de utilização, enquanto em contestação se sustentou que abordagem ocorreu de forma discreta, educada e cordial. Também informou que a gravação das imagens ficava disponível por catorze dias, enquanto em defesa se disse sete dias, não tendo restado esclarecida, de qualquer forma, a alegação autoral de que houve recusa na exibição do vídeo completo do dia da suposta não devolução da cesta

Dessa forma, tem-se que a conduta praticada por preposto do estabelecimento réu foi suficientemente demonstrada.

Cabe anotar, ademais, que o supermercado requerido não comprovou que os fatos se deram de forma diversa da mencionada pela autora – especialmente porque não mantiveram as imagens capazes de demonstrar a abordagem realizada, tendo arrolado como testemunha o próprio funcionário que teria feito a abordagem e se limitado a dizer que o procedimento teria sido realizado de forma gentil e educada.

Dessa forma, diante da demonstração de que a autora foi abordada de forma indevida pelo preposto do supermercado réu evidente o abalo psíquico suportado, o qual ultrapassa o mero aborrecimento, tratando-se de claro desrespeito ao consumidor, sendo cabível, pois, a pretensão indenizatória.

A respeito da configuração de danos morais em casos análogos já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos morais. Supermercado que equivocadamente acusa autora de furto. Situação vexatória ocorrida na presença de outros clientes. Ilícitude do ato configurada. Dano moral caracterizado. Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00, segundo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso provido. (Apelação nº 1005361-66.2017.8.26.0072, 36ª Câmara de

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Milton Carvalho, DJ: 06/09/2018; grifou-se).

Apelação - Indenização por danos morais - Acusação de furto de produtos de supermercado - Abordagem constrangedora - Sentença mantida. Inequívoco o dano moral diante do constrangimento sofrido pelo autor ao ser abordado e acusado de um suposto crime que não cometeu no supermercado réu - A quantificação do dano moral deve pautar-se pela razoabilidade, levando-se em conta o caráter repressivo de novas ofensas por parte do agressor e o caráter compensatório à vítima. Apelação desprovida, com observação. (Apelação nº 1005903-65.2016.8.26.0704, 30ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Lino Machado, 01/08/2018; grifou-se).

RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Procedência em parte corretamente decretada - Autor abordado por segurança do supermercado réu por suspeita de furto de mercadoria - Ato precedido de constrangimento injusto que se mostrou desprovido de qualquer evidência capaz de justificá-lo - Suficiência da prova testemunhal, aliada a ausência de contra prova eficaz, a indicar a veracidade do reportado - Circunstância que contradiz com o exercício regular de um direito - Atentado à honra subjetiva da envolvida que gera o dever de indenizar - Aplicação dos art. 34 do CDC e 932, III, do CC - Dano moral reconhecido - Manutenção do édito condenatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois apto aos objetivos da lei - Sentença mantida - Recurso improvido. (Apelação nº 0011867-09.2013.8.26.0010, 31ª Câmara Extraordinária de Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Salles Rossi, DJ: 30/11/2017; grifou-se).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona Carlos Alberto Bittar:

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato

violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge “ex facto” ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em “damnum in re ipsa”. Ora, trata-se de presunção absoluta ou “iure et de iure”, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (“Reparação Civil por Danos Morais”, Editora Revista dos Tribunais, 2ªEd., pp. 202/204).

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, a dificuldade reside no fato da lesão a bens extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que seria impossível determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à compensação: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (*função satisfativa*) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (*função pedagógica*).

Portanto, há que se tomar por base aspectos do caso concreto – *extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos* – para definir o valor que deve ser arbitrado, de modo que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, considerando os critérios apontados e a situação apresentada (que se limitou ao momento da abordagem, inexistindo prova de que a autora teve sua reputação abalada no bairro, bem como não registrado B.O. imputando conduta criminosa à demandante, tampouco publicizando o ocorrido), entendo como justo e suficiente à compensação a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

quantia fixada de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), porquanto condizente com as características da demanda e com os danos suportados, com incidência dos consectários legais nos termos constantes da sentença (tema não foi devolvido para análise deste Tribunal).

Quanto à distribuição dos ônus sucumbenciais, a sentença também deve ser mantida.

Isso porque a autora obteve êxito no seu pleito indenizatório, não tendo, ademais, dado causa à propositura da ação (relativa à abordagem indevida comprovadamente realizada pelo réu), motivo pelo qual reputo correta a distribuição efetuada pelo Juízo *a quo*, que resta, portanto, mantida.

Além disso, consoante previsto na súmula 326 do STJ – que permanece válida na vigência do CPC/2015 –, “*na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.

Por derradeiro, ante o não provimento do recurso de apelação apresentado pelo demandado, devida a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal, em atenção ao trabalho adicional realizado pelo patrono da autora, pelo que ora os majoro para 20% do valor da condenação, a teor dos parâmetros e limites extraídos da inteligência do §11 do artigo 85 do CPC.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI
Relator