



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414699

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000384-28.2024.8.26.0123, da Comarca de Capão Bonito, em que é apelante MARCELO APARECIDO BARBOZA, é apelado JOSEANE IEUS DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000384-28.2024.8.26.0123

Apelante: Supermix - Marcelo Aparecido Barboza

Apelada: Joseane Ieus dos Santos (Justiça Gratuita)

Comarca: Capão Bonito – 1ª Vara

EMENTA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de Indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da parte ré. Consumidora indevidamente acusada de furtar produtos da loja ré. Abordagem constrangedora realizada por preposto, que nada encontrou. Situação vexatória que ultrapassa o mero aborrecimento. Ofensa à honra e à imagem evidenciadas. Obrigação de indenizar configurada. Valor indenizatório reduzido de R\$10.000,00 para R\$5.000,00, que se revela razoável e proporcional diante das peculiaridades do caso. Sentença modificada em parte. Recurso parcialmente provido.

Voto nº 31.872

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Felipe Abraham de Camargo Jubram, que julgou parcialmente procedente a “ação de indenização por danos morais” proposta por **JOSEANE IEUS DOS SANTOS** em face de **SUPERMIX - MARCELO APARECIDO BARBOZA** para condenar a ré “a pagar indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a presente data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês contados da citação.

Como a condenação em valor aquém do postulado, a título de danos morais, não importa em sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ), arcará a parte ré com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Apela a ré (fls. 149/162), alegando, preliminarmente que o juízo foi ludibriado pela testemunha da apelada que mentiu em seu depoimento. Afirmou a testemunha Márcio Roberto Teixeira que reside próximo ao local dos fatos e que ao se dirigir para o trabalho, passando em frente ao estabelecimento da ré, presenciou o momento de abordagem da autora por funcionário da recorrente e que, logo após, a apelada passou por ele chorando. Menciona que a testemunha afirmou que seu horário de trabalho se inicia às 18hs e que normalmente se antecipa cerca de 30 minutos e assim, estaria passando pelo local às 17h30. Ocorre que a autora afirma que os fatos ocorreram por volta das 15:00 horas. Assevera que a testemunha mentiu. Aduz que o magistrado de primeiro grau se utilizou das declarações desta testemunha (arrolada pela autora) para fundamentar sua decisão. Pleiteia a condenação da apelada por litigância de má-fé por alterar a verdade dos fatos e envio dos autos ao Ministério Público.

Argumenta que não houve qualquer humilhação ou constrangimento à honra ou à imagem da apelada. Afirmar que no primeiro contato a recorrente já se prontificou a resolver o aborrecimento ocorrido, que aceitou prontamente e compreendeu o mal-entendido, não havendo se falar em indenização por danos morais,

mas mero aborrecimento. Sustenta que agiu em razão do exercício regular de um direito, tão somente para evitar perdas pelo empresário. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Contrarrazões às fls. 168/173.

É o relatório.

Extrai-se dos autos que a autora, em 15/02/2024, ao realizar compras no estabelecimento comercial da ré, deixou seu filho com a cesta de compras no interior do mercado e dirigiu-se até a calçada para buscar um carrinho, quando foi abordada por um funcionário que a questionou se estava furtando o local e ordenou que retirasse os objetos de seu bolso e que levantasse sua blusa, a fim de verificar se havia caixa de leite escondida.

Narra a autora que a abordagem se deu de forma intimidatória e discriminatória, afirma que voltou constrangida para o mercado e pagou pelas compras que estavam na cesta.

De outro lado, a requerida afirma que a abordagem ocorreu em razão de exercício regular de direito.

Desse cenário, a controvérsia cinge-se em verificar se a conduta do preposto da loja ré em imputar à autora crime de furto repercutiu em dano moral, apto a reclamar indenização.

Registra-se, de início, estar configurada a

relação de consumo, na qual a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e independe de culpa.

Com efeito, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Não obstante a previsão legal contida nos artigos 301 e 302, incisos I a IV, do Código de Processo Penal, a abordagem da pessoa suspeita deve ser realizada de forma moderada, visto que uma falsa imputação de crime configura situação constrangedora e vexatória para o acusado.

Todavia, no caso dos autos, a conduta da ré extrapolou os limites da razoabilidade, deixando de exhibir motivo razoável e adequado a justificar a injusta imputação de crime à autora.

Ora, como bem afirmado em juízo pela testemunha Lucas Cruz da Silva, que à época se tratava do funcionário que efetuou a abordagem, justificou sua conduta em razão do tipo de blusa larga utilizado pela autora ser comumente utilizado por furtadores, além de estar calor. Prosseguiu, sustentando que tinha *“praticamente*

quase visto ela pegando alguma coisa” (g.n.), mas se enganou, pedindo desculpas.

E pior, mesmo não tendo a ré apresentado as gravações das câmeras de segurança em juízo, o gerente da requerida, Anderson Mariano de Matos, afirmou em juízo que não havia nelas qualquer indício de que a autora tivesse escondido algum produto sob as vestes.

Ademais, descobriu-se que a autora, efetivamente estava ainda comprando produtos e sua cesta de compras se encontrava junto ao seu filho dentro do estabelecimento.

De fato, a empresa ré não demonstrou que a abordagem se deu de forma moderada e sem qualquer constrangimento.

Não é só.

Como bem observado pelo magistrado sentenciante, a testemunha arrolada pela autora, Márcio Roberto Teixeira, *“presenciou o funcionário pedir, de forma ríspida, para que JOSEANE levantasse a blusa, além de tê-la encontrado, na sequência, aos prantos em razão do ocorrido.”*

E prossegue:

“Anoto, no ponto, que não há que falar em

crime de falso testemunho, tampouco em condenação por litigância de má-fé, em razão de conflito entre o horário de trabalho da testemunha e o horário em que os fatos efetivamente aconteceram.

Por óbvio, não é possível mensurar o horário exato em que a testemunha, devidamente compromissada, aguardaria a condução para seu trabalho. Destaco, ainda, que pela própria testemunha foi dito que 'sempre ia adiantado trabalhar', bem como que 'na ocasião, foi mais cedo porque ia chover'."

Não há indícios de falso testemunho praticado pela testemunha arrolada pela autora.

O fato é que não há dúvidas de que a autora foi injustamente acusada de furto, sofrendo, com isto, constrangimento que ultrapassa o mero constrangimento.

Assim, presentes os elementos necessários para a concessão da indenização pleiteada, a saber: a ação, o dano e nexos causal, de rigor a condenação da ré ao pagamento de indenização fundada em dano moral.

Nesse mesmo sentido, a propósito, acompanha entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

*“DANOS MORAIS ABORDAGEM
VEXATÓRIA PARA REVISTA NA SAÍDA DO SUPERMERCADO RÉU,
POR SUSPEITA DE FURTO - Autora que alega ter sido acusada de*

furto, tendo que abrir sua bolsa e sacolas para revista em local de passagem para saída da loja, às vistas dos demais consumidores - Ré que não comprovou que agiu dentro dos limites do exercício regular do direito de fiscalização, negligenciando o ônus probatório que lhe competia, não arrolando testemunhas ou trazendo aos autos as imagens de câmera do dia dos fatos que comprovem que a abordagem foi educada, polida e preservou a dignidade e a imagem da autora Testemunhas da autora, por outro lado, que corroboraram a versão dos fatos narradas na petição inicial, de que a autora foi acusada de furto por funcionária da ré e submetida a revista constrangedora, na porta da loja Sentença mantida. Danos morais reconhecidos Valor de R\$ 6.000,00 que se mostra adequado à hipótese dos autos RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação nº. 1009452-81.2015.8.26.0037. Relatora: Angela Lopes. Data do julgamento: 22/09/2016)

“INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. SUSPEITA DE FURTO. AUTORAS QUE FORAM ABORDADAS ENQUANTO REALIZAVAM COMPRAS NO ESTABELECIMENTO E SUBMETIDAS A REVISTA PESSOAL INFUNDADA NA FRENTE DOS DEMAIS CLIENTES. CONSTRANGIMENTO CARACTERIZADO. VALOR DA VERBA INDENIZATÓRIA BEM ADEQUADO AOS PARÂMETROS USUAIS DA JURISPRUDÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação nº 10140596720148260007 SP 1014059-67.2014.8.26.0007; Relator: Vito Guglielmi; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; j. 03/07/2015)

Provado o dano, exsurge o dever de indenizar, cuja fixação do *quantum*, deve considerar determinadas circunstâncias, tais como: a posição econômica financeira do faltoso, a extensão do dano que produziu e a resistência quanto à retificação de sua conduta.

Não se pode olvidar que o instituto da indenização fundada no dano moral não tem como finalidade servir de fonte de enriquecimento à vítima, mas antes, minimizar-lhe os efeitos experimentados por força da falta que contra ela se cometeu.

Em relação ao valor indenizatório fixado a este título, porém, é caso de reduzi-lo para R\$5.000,00, o qual se revela adequado e em harmonia com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade frente às peculiaridades do caso.

Ao final, não se verificam as hipóteses do art. 80 do CPC de modo que deixo de aplicar eventual pena por litigância de má-fé.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL provimento ao recurso, para os fins acima.

Maria de Lourdes Lopez Gil
Relatora