



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

### ACÓRDÃO

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0020543-46.2013.815.0011.**

**Relator** : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

**Origem** : *9ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande.*

**Apelante** : *Josineide Barros de Lima.*

**Advogado** : *Vladimir Matos do Ó.*

**Apelado** : *Gonçalves & Filhos Ltda. (Moda Mania)*

**Advogado** : *Alana Lima de Oliveira.*

---

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESENTENDIMENTO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. AUTORA QUE BUSCOU A TROCA DE UM PRODUTO COMPRADO NA LOJA. GERENTE QUE NEGOU A TROCA NA FRENTE DE DEMAIS CONSUMIDORES EM VIRTUDE DO PRODUTO NÃO TER SIDO PAGO. CONSTRANGIMENTO ILEGAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CARACTERIZAÇÃO. DANOS MORAIS DEVIDOS. VALOR FIXADO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PROVIMENTO DO APELO.**

- A falta de zelo de gerente de loja, que, antes mesmo de verificar qualquer possível falha do sistema ou erro no registro da mercadoria, já afirma não ser possível a troca do produto tendo em vista que este não havia sido pago, causando constrangimento a consumidora na frente dos demais presentes no estabelecimento, revela falha na prestação do serviço com reflexos danosos que ultrapassam o mero incômodo cotidiano, fazendo surgir a violação à honra e o dever de indenizar pecuniariamente.

- Na fixação da verba indenizatória, devida a título de danos morais, o magistrado deve se guiar pelo binômio compensação/punição, com análise das

nuances do caso, não devendo a quantia fixada caracterizar o enriquecimento sem causa.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Josineide Barros de Lima**, hostilizando sentença (fls. 98/100) provinda do Juízo de Direito da 9ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande, proferida nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais**, movida pela recorrente em face de **Gonçalves & Filhos Ltda (Moda Mania)**.

Extrai-se da inicial que a autora, no dia 10.08.2013, realizou uma compra de diversas peças de roupa na loja Moda Mania, ora promovida. No entanto, no dia 12.08.2013, a promovente retornou ao referido estabelecimento, objetivando a troca de uma camisa.

Em suas razões, afirmou a autora, em síntese, que foi atendida pelo gerente da loja, **Joilson**, o qual lhe informou “em voz alta” que a troca não poderia ser realizada, pois a mercadoria não havia sido paga. Asseverou, ainda, que vários consumidores e funcionários presenciaram o ocorrido, o que lhe causou grande constrangimento.

Aduziu que, no momento da discussão, uma das funcionárias do estabelecimento detectou que houve erro ao passar as mercadorias da autora no caixa, tendo sido registrado o código de uma cueca no lugar da camisa, gerando, assim, toda essa confusão.

Relatou a autora que, logo em seguida, retirou-se da loja e começou a chorar pela humilhação sofrida.

Ressaltou que, em 14.08.2013, dirigiu-se à delegacia de polícia, onde prestou queixa contra o estabelecimento demandado e que, diante do abalo emocional sofrido, procurou profissional médico para tratamento. Juntou cópia do boletim de ocorrência (fls. 10) e do laudo e receituário médicos (fls. 11/12).

Com isso, manejou a promovente a presente ação, objetivando a reparação por danos morais no valor de até 100 (cem) vezes o montante pago pelas compras realizadas (R\$ 151,94).

Foi apresentada contestação pela demandada às fls. 21/26, sustentando, em síntese, a inexistência de ato ilícito. Defendeu serem inverídicos os fatos narrados pela autora, bem como aduziu que a troca do produto só seria obrigatória em caso de defeito, sendo uma mera liberalidade do estabelecimento a troca da mercadoria por motivo diverso, como cor ou tamanho. Destacou que o boletim de ocorrência e o laudo médico não seriam

suficientes para comprovar o dano. Requereu a improcedência do pedido inicial.

Réplica impugnatória apresentada às fls. 41/45.

Audiência preliminar às fls. 60/61, sem que tenha havido composição entre as partes.

Foi realizada audiência de instrução (fls. 72/73), com a oitiva de testemunhas e os depoimentos pessoais das partes (fls. 68/77).

Razões finais apresentada pela promovente (fls. 81/91) e pelo promovido (fls. 95/96).

Decidindo a querela, o juízo *a quo* julgou improcedente o pedido inicial, por entender inexistente o dano efetivo, tratando-se o caso de mero dissabor.

Irresignada com o referido *decisum*, a autora aviou recurso apelatório (fls. 104/113). Preliminarmente, requereu que fossem desentranhadas as alegações finais apresentadas pela promovida (fls. 92/93 e 94/95), uma vez que intempestivas.

Destacou a necessidade de inversão do ônus da prova, já que a apelada encontrava-se em posição hierarquicamente superior, possuindo câmeras de vigilância dentro da loja, razão pela qual deveria ter apresentado as imagens e gravações do dia e hora do fato, conforme requerido na inicial.

Contestou a afirmação do magistrado de que a situação vivenciada teria sido “um simples contratempo, situação corriqueira do dia a dia”, aduzindo que o gerente da loja não poderia, na presença dos demais consumidores, ter levantado a voz para consumidora, alegando não poder efetuar a troca de uma peça de roupa que não fora paga. Ressaltou que o erro foi da própria loja ao trocar o código das peças.

Alegou que ter sido retirada da fila pelo gerente da loja, já que não poderia trocar uma mercadoria não paga, na presença de consumidores e funcionários, causando-lhe vergonha e humilhação passíveis de reparação.

Trouxe à baila os depoimentos pessoais, bem como as declarações prestadas pelas testemunhas, pontuando as contradições do gerente da loja, **Joilson Alves de Souza** e, ainda, a distorção dos fatos pela funcionária **Josilene Maria de Brito**.

Requereu, ao final, a reforma da sentença, condenando a apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

As contrarrazões foram apresentadas às fls. 151/159, sustentando a manutenção da decisão de primeiro grau.

O Ministério Público apresentou parecer às fls. 128 não se manifestando no mérito, porquanto ausente interesse público a ensejar a intervenção ministerial.

### **É o relatório.**

### **VOTO.**

Presentes os requisitos de admissibilidade, intrínsecos e extrínsecos, é de conhecer a apelação.

### **DA PRELIMINAR:**

Inicialmente, requereu a recorrente o desentranhamento das alegações finais apresentadas pela apelada, sob o argumento de que aquelas se encontravam intempestivas. Sem razão, contudo.

Ao que se observa dos autos, a audiência foi realizada no dia 05.02.2015, tendo o juízo assinalado o prazo de 10 (dez) dias, em sucessivo, para as partes apresentarem seus memoriais. Portanto, tendo a parte autora feito carga dos autos no dia 06.02.2015, devolvendo-o somente em 19.02.2015, conforme se infere do protocolo de carga de processo às fls. 80, teria o promovido, a partir desta data, 10 (dez) dias para apresentar suas alegações, ou seja, até o dia 29.02.2015. Logo, tendo sido as razões finais da parte ré protocoladas em 25.02.2015, não há que se falar em intempestividade, segundo faz entender a parte autora, razão pela qual rejeito a preliminar suscitada.

### **DO MÉRITO:**

Como visto do relato acima, a pretensão da demandante foi julgada improcedente, tendo em vista que o juízo de primeiro grau concluiu que a situação vivenciada pela parte autora se tratava de mero aborrecimento, não sendo apta a configurar o dano indenizável.

Contudo, entendo de maneira diversa. Conforme se extrai dos autos, a autora se dirigiu à loja Moda Mania, a fim de efetuar a troca de um produto, no entanto foi surpreendida com a informação do gerente da loja, **Joilson Alves de Souza**, de que a mercadoria não poderia ser trocada, pois não havia sido paga. É o que se observa das declarações da autora, bem como do depoimento de **Flávia Araújo dos Santos**, testemunha presente durante o ocorrido, senão vejamos:

*“não conseguiu trocar a peça (camiseta infantil), porque o referido item não constava de sua nota fiscal, ou ticket de caixa; que o gerente lhe falou que a depoente havia levado a peça de vestuário sem devido pagamento; que o diálogo mantido com o gerente do estabelecimento aconteceu na fila de*

*atendimento, no interior da loja; havia muitos clientes na loja e o fato teria acontecido à tarde, por volta das 14h00; que ao gerente fora esclarecido através de uma funcionária da loja, que teria havido um engano no processamento da compra, tendo sido faturada uma cueca, em lugar de uma camisa; não houve pedido de desculpas ou retratação por parte do referido gerente; que o contato mantido com (...)”* (fls. 68) (grifo nosso)

*“Estava com a autora no dia e local dos fatos narrados na inicial; a autora foi trocar a peça na loja e estava errado o códigozinho da camisa; aí a moça lá, balconista, de repente chamou o gerente, porque havia algo errado; **quando o gerente chegou lá, de nome JOILSON, fora-lhe que a peça não estava constando no computador da loja; JOILSON perguntou à autora como é que pretendia trocar uma peça que é da loja, pois a referida peça teria saído da loja sem ser paga; aí a autora ficou toda constrangida e sem saber o que fazer; aí JOILSON chamou uma moça lá de dentro, que olhou uma coisa dentro do computador e viu que era o código da camisa que era de um pacotinho de cuecas e que o erro teria sido da loja; como gerente para atender à autora, só se apresentou JOILSON e não uma mulher ostentando aquela qualidade, de gerente; não conhecia JOILSON, mas lembra do nome do mesmo, até hoje; que a atendente que tratou primeiramente com a autora, convocou o gerente pelo nome; ao chegar ao local, JOILSON pegou a peça, pôs sobre o balcão e disse que não poderia ser trocada, diante do motivo já exposto; naquela tarde, foi acompanhar a autora para a troca e também para procurar algumas promoções; a autora não foi impedida de trocar a peça, mas não o fez, tendo deixado a loja e indo chorar na praça, tendo-a acompanhado; a autora não retornou à loja, em momento posterior.”*** (fls. 74/75) (grifo nosso)

Tal fato, como se viu, foi presenciado pelos consumidores e funcionários que se encontravam no estabelecimento, o que, por óbvio, causou constrangimento à autora. Não há como se entender de maneira diversa. Ora, negar à consumidora o direito de trocar um produto, sob a alegação de que este não havia sido pago, é o mesmo que imputar à autora atitude ilícita e criminosa de retirar a mercadoria do estabelecimento sem o devido pagamento.

Sem dúvida, esta não parece a forma mais prudente de um gerente de loja se dirigir a uma consumidora, sobretudo quando vários outros clientes se encontravam ali presentes.

Em que pese posteriormente ter sido desfeito o mal entendido, quando uma funcionária verificou a existência de erro no registro da mercadoria na nota fiscal, inclusive permitindo a troca do produto, entendo que o gerente da loja não agiu de forma correta com a autora, sobretudo porque, antes de verificar qualquer possível existência de erro na nota fiscal ou até mesmo no sistema do estabelecimento, antecipou-se a afirmar que a mercadoria não fora paga. Lamentável tal atitude, ainda mais quando se trata de um gerente de loja que deveria zelar pela excelência no atendimento aos clientes.

Quanto ao depoimento da testemunha **Josilene Maria de Brito**, funcionária da loja, verifica-se uma certa distorção dos fatos. Em seu relato, a vendedora sequer afirma que a autora foi atendida pelo gerente **Joilson**, ao contrário, nega o atendimento por este, dizendo que foi a gerente **Valdileide** quem tratou com a promovente. Observe-se:

*“(...) Damiana falou que não afirmara isto e chamou ato contínuo, a gerente de produto Valdileide (...) Joilson, gerente geral, não estava na loja ou pelo menos não o viu; não viu Joilson tratar com a cliente, aqui autora, em nenhum; não viu Joilson tratando diretamente com a cliente, aqui autora; não viu se autora retornou à loja; no dia em questão, não chegou a encontrar com ele; Joilson, como gerente geral, não se ausentava com frequência, embora a gerente de produto chegasse mais cedo no estabelecimento; não houve um entrevero entre Joilson e a autora; não presenciou funcionário da loja se exaltando emocionalmente com a autora (...)”*  
(fls. 76/77)

Tal depoimento, ao que se observa, aparenta esconder a verdade dos fatos, inclusive, se contradiz com o depoimento prestado pelo próprio gerente **Joilson**, que, quando de suas declarações, afirmou ter atendido a autora **Josineide Barros de Lima**:

*“(...) no dia do fato, salvo engano, a autora não procurou um vendedor, mas dirigiu-se diretamente ao caixa de Damiana, que o convocou; esta explicou-lhe que na nota fiscal havia uma descrição de uma cueca como item comprado pela autora, ao passo que esta pretendia trocar uma camisa; não houve recusa à troca, embora não estivesse configurada uma hipótese de substituição do produto por vício, etc.; não tem certeza do motivo pelo qual a autora queria trocar a camiseta, se tamanho, etc.; lembra que havia um item discriminado na nota fiscal como camisa, mas não tem certeza; não houve discussão entre o depoente e a consumidora; em nenhum momento recusou-se a autorizar a troca, sob a*

*alegação de que a peça teria sido retirada do estabelecimento sem passar pelo caixa.” (fls. 70)*

Embora o gerente da loja alegue ter inexistido qualquer discussão entre ele e a promovente, sendo, inclusive, permitida a troca do produto sem qualquer empecilho, não me parece ser esta a versão dos fatos mais verossímil a ser adotada. Ora, segundo as declarações do gerente, sequer houve, no estabelecimento, qualquer entrave ou desinteligência entre a consumidora e funcionário da loja, destoando com isso do próprio depoimento prestado pela funcionária **Josineide Barros de Lima**, que admitiu, em sua versão, um certo desentendimento entre a promovente e a funcionária da loja Damiana, quem constatou que a peça de roupa não se encontrava na nota fiscal. (fls. 76)

Quanto às incongruências sentidas nos depoimentos, deve-se sopesar o fato de que a pessoa que sofre a situação vexatória tende a apreender o fato com mais precisão e profundidade, facilitando-lhe recobrá-lo posteriormente. É natural que a situação traumática revisite, de forma recorrente, a mente do atingido. Assim, tenho que o depoimento da apelante guarda maior verosimilhança, mesmo por que corroborado com os outros elementos já colhidos e apontados na presente decisão.

Portanto, ao contrário do que restou consignado pelo juízo *a quo*, entendo suficientemente comprovado o constrangimento e a humilhação suportados injustamente pela autora nas dependências do estabelecimento promovido.

Não há dúvidas de que a autora ficou emocionalmente abalada com a atitude do gerente do estabelecimento, que, ao fim e ao cabo, terminou por lhe imputar uma conduta delituosa, ao afirmar que estava na posse de produtos que não foram pagos anteriormente. Prova disso, inclusive, é ter a promovente procurado profissional médico para tratamento (fls. 11/12), além de ter registrado boletim de ocorrência no dia do fato (fls. 10)

Pois bem. Em se tratando de responsabilidade civil, cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejaram e, por conseguinte, geraram o dever de indenizar.

Neste sentido, dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

*“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*

*“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”*

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Tratando-se, ademais, de relação de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, configurada sempre que demonstrados estes elementos, independentemente, pois, da existência de culpa do agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista, conforme segue:

*“Art. 14. 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”.*

Logo, o fornecedor de serviços responde, independentemente da perquirição de culpa, pela integralidade dos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

Noutro aspecto, como é cediço, para a configuração do dano moral é imprescindível a demonstração de uma situação que inflija no autor uma dor profunda, chegando a atingir o sentimento íntimo e pessoal de dignidade do indivíduo.

Neste sentido leciona Carlos Roberto Gonçalves:

*“(...) só se deve reputar como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações, não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 550).*

Por fim, ainda que a autora não houvesse provado eficazmente o fato causador de sua humilhação, restaria consignar que o Código de Defesa do Consumidor admite a inversão do ônus probatório exigindo, em contrapartida, que o consumidor demonstre a verossimilhança das alegações ou a prova da sua hipossuficiência. Vejamos:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:  
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu*

*favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

A respeito do tema, destaco o pensamento de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, in verbis:

***“Como, nas demandas que tenham por base o CDC, o objetivo básico é a proteção ao consumidor, procura-se facilitar a sua atuação em juízo. Apesar disso, o consumidor não fica dispensado de produzir provas em juízo. Pelo contrário, a regra continua a mesma, ou seja, o consumidor como autor da ação de indenização, deverá comprovar os fatos constitutivos do seu direito.***

*(...)*

*No Brasil, o ônus probatório do consumidor não é tão extenso, inclusive com possibilidade de inversão do ônus da prova em seu favor, conforme será analisado em seguida. Deve ficar claro, porém, que o ônus de comprovar a ocorrência dos danos e da sua relação de causalidade com determinado produto ou serviço é do consumidor. Em relação a estes dois pressupostos da responsabilidade civil do fornecedor (dano e nexa causal), não houve alteração da norma de distribuição do encargo probatório do art. 333 do CPC.” (Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e a defesa do fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002. p.328) (grifo nosso)*

*In casu*, restou mais que patente a verossimilhança das alegações da recorrente, que comprovou, por meio de prova testemunhal e documental, os fatos narrados. Assim, preenchidos os requisitos exigidos pelo art. 6º, VIII, do CDC, não se pode afastar a aplicação da regra de inversão do ônus da prova.

Portanto, restando configurada situação aviltante e capaz de gerar na vítima um dano de ordem moral, surge o dever de indenizá-la, nos termos dos artigos 187 e 927 do Código Civil.

Em igual sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça de Minas Gerais em caso semelhante:

***DANOS MORAIS - ABORDAGEM DE GERENTE  
EM PADARIA - CONSTRANGIMENTO -  
INDENIZAÇÃO - VALOR***

*Constitui dano moral indenizável o constrangimento sofrido por consumidor que é abordado, de forma*

*agressiva e ostensiva, por segurança de padaria, sem que haja razão plausível para essa atuação. O valor da indenização deve ser fixado com moderação, em consideração às circunstâncias dos fatos. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.11.088007-7/001, Relator(a): Des.(a) Evangelina Castilho Duarte, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/02/2014, publicação da súmula em 14/02/2014)*

Outrossim, apurado o dever de indenizar, passa-se à análise do *quantum* a ser ressarcido, que deve ser fixado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o dano causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Além disso, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e o consequente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar um bom negócio o sofrimento produzido por ofensas.

Influenciada pelo instituto norte-americano denominado “*punitives damages*”, a doutrina e jurisprudência pátrias têm entendido o caráter pedagógico e disciplinador que a quantificação do dano moral, ao lado de sua tradicional finalidade reparatória, apresenta, visando a coibir a reiteração da conduta lesiva observada em um caso concreto.

Segundo ensinamentos de Yussef Said Cahali “*a indenizabilidade do dano moral desempenha uma função triplíce: reparar, punir, admoestar ou prevenir*” (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 1998, p. 175).

Desta forma, levando-se em consideração os parâmetros acima mencionados e as minúcias do presente caso, tenho que justa e razoável a fixação de indenização no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada um dos autores, corrigidos monetariamente a contar desta data, nos termos da Súmula 362 do STJ e incidindo juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, observado o artigo 219 do Código de Processo Civil.

Em face do exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar a sentença de primeiro grau, condenando a ré/apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) em favor da autora, com correção monetária a partir desta decisão e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.

Por fim, em face do provimento do apelo, condeno a ré/apelada ao pagamento da integralidade das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, alicerçando-se nos critérios fixados no art. 20, §3º, do Código de Processo Civil.

**É COMO VOTO.**

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. Onaldo Rocha de Queiroga, juiz convocado em substituição a Exma. Des. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao julgamento, a Exma. Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça convocada. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 11 de fevereiro de 2016.

**Oswaldo Trigueiro do Valle Filho**  
**Desembargador Relator**