PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0017156-23.2013.815.0011
Origem : 8ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande
Relator : Juiz de Direito Convocado Gustavo Leite Urquiza
Apelante : Moda Mania Confecções Ltda
Advogados : Estácio Lobo da Silva Guimarães Neto e outros
Apelada : Neusa Cícera da Silva
Advogado : Tânio Abílio de Albuquerque Viana

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA PROMOVIDA. SUSPEITA DE FURTO. ABORDAGEM NAS DEPENDÊNCIAS DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. REVISTA DA BOLSA DA CONSUMIDORA NA PRESENÇA DE OUTROS CLIENTES. EXCESSOS VERIFICADOS. CONDUTA QUE EXPÕE O CONSUMIDOR A SITUAÇÃO VEXATÓRIA. ATO ILÍCITO. CARACTERIZAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. EXISTENTE. DANO MORAL. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO.

- Nos termos do art. 186 c/c o art. 927, ambos do

Código Civil, para que haja o dever de indenizar, imprescindível a presença, simultânea, dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, a saber, o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre a conduta e o dano existente.

- Restando comprovado que, em razão de descabida suspeita de furto, houve excesso dos funcionários da empresa demandada quando da abordagem da consumidora e da revista da sua bolsa, expondo-a a situação vexatória, deve ser reconhecido o ato ilícito e, por conseguinte, o dever de indenizar.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e, tendo sido observados tais critérios quando da fixação do *quantum* indenizatório, deve ser mantido o valor estabelecido na sentença, a fim atender ao caráter punitivo e pedagógico integrante deste tipo de reparação.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, negar provimento ao recurso.

Neusa Cícera da Silva ajuizou **Ação Ordinária por Danos Morais** em face da **Moda Mania Confecções Ltda,** alegando fazer jus à indenização por danos morais, ao fundamento de ter sido submetida a situação vexatória e humilhante, pois, ao tentar sair das dependências da loja promovida, foi

subitamente abordada pelo gerente, que, ao fundamente de atitude suspeita, sem a sua permissão e na presença de outros clientes, apoderou-se da sua bolsa e passou a despejar seus pertences no interior do estabelecimento, expondo peças íntimas que havia comprado. Alegou, outrossim, ter necessitado se deslocar até um posto de saúde, porquanto o ocorrido, além de ter alterado a sua pressão, também lhe impôs a necessidade de utilizar medicamentos diários. Diante do panorama narrado, requereu ser indenizada pelo constrangimento sofrido.

Contestação, fls. 48/53, postulando a improcedência do pedido, alegando, em síntese, não ter havido abordagem da consumidora nas dependências da loja, mas apenas um pedido cordial para que a mesma abrisse a bolsa. Aduziu, outrossim, inexistir provas acerca dos alegados danos morais.

A Juíza de Direito *a quo* julgou procedente o pedido inicial, nos seguintes termos, fls. 109/115:

> Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido formulado na exordial, para condenar a empresa ré a pagar à parte autora a quantia de **R$ 5.000,00 (Cinco Mil Reais), a título de danos morais**, devidamente corrigido pelo INPC, a contar da presente decisão, e acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, estes devidos a partir do evento danoso.

Inconformada, a promovida interpôs **APELAÇÃO**, fls. 143/149, repisando os argumentos da contestação e defendendo a necessidade de reforma da sentença, alegando, em resumo, ter inexistido abordagem da consumidora na forma noticiada nos autos e que não há qualquer ato ilícito de sua parte, porquanto os seus prepostos apenas solicitaram à autora, de forma cordial e discreta, que abrisse a sua bolsa, tendo referida atuação, na ótica da recorrente, sido prudente, regular e adequada. Por fim, sustenta não ter sido comprovado o alegado dano moral. Alternativamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões ofertadas, fls. 155/161, postulando a

manutenção da sentença.

A **Procuradoria de Justiça**, por meio da **Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa**, fls. 166/168, não opinou sobre o mérito.

É o RELATÓRIO.

VOTO

O desate da controvérsia reside em saber se **Neusa Cícera da Silva**, que foi abordada e teve sua bolsa revistada nas dependências da loja Moda Mania Confecções Ltda por suspeita de furto de mercadorias, faz jus a indenização por danos morais.

Cabe ressaltar, de início, que o caso dos autos é regido pelas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, porquanto a empresa **Moda Mania Confecções Ltda** caracteriza-se como fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º, da supracitada legislação, senão vejamos:

> Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Necessário esclarecer, ainda, que a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço é objetiva, ou seja, dispensável se torna a comprovação da culpa, por força do disposto no art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor:

> 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.

Acrescente-se, por oportuno, que tal responsabilidade somente é afastada quando comprovado que o defeito inexiste ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

De outra sorte, muito embora o caso, em apreço, envolva relação de consumo, sendo possível, portanto, conforme enunciado no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova em favor da parte hipossuficiente, não se pode desmerecer a regra disposta no art. 333, I, do Código de Processo Civil, significa dizer, a parte promovente/consumidora deve demonstrar, de maneira razoável, a verossimilhança das suas alegações.

Nessa ordem de ideias, entendo que a parte autora comprovou o fato constitutivo do seu direito. Assim, caberia promovida, conforme exigência do art. 333, II, do Código de Processo Civil, demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito afirmado, situação na verificada no caso telado.

Com efeito, nos termos do art. 186 c/c o art. 927, ambos do Código Civil, para que haja o dever de indenizar, imprescindível a presença, simultânea, dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, a saber, o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre a conduta e o dano existente. Em outras palavras, "De acordo com os artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, para que se possa aferir se há o dever de indenizar, alguns elementos são importantes: ação ou omissão do agente, dano sofrido pela vítima e relação de causalidade entre ambos." (TJPB; APL 0026783-90.2009.815.0011; Segunda Câmara Especializada Cível; Rel. Des. João Batista Barbosa; DJPB 20/10/2014; Pág. 13).

Eis os preceptivos legais:

> 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.
>
> E,
>
> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

No caso dos autos, entendo que o acervo probatório é suficiente para comprovar o ato ilícito decorrente do defeito na prestação dos serviços ofertados e, por conseguinte, o dever de indenizar. Significa dizer, os pressupostos caracterizadores da responsabilidade civil restaram devidamente demonstrados.

Deveras, dos depoimentos das testemunhas arroladas, extraem-se as seguintes afirmações:

Policial Militar Edson Joaquim de Lira Júnior, ouvido na condição de testemunha da autora, fl. 101:

> QUE se recorda da promovente aqui presente; QUE foram chamados na LOJA MODA MANIA; QUE a promovente afirmou que estava sendo acusada de furto; QUE a promovente estava chorando muito; (...); QUE a promovente foi abordada, pelo que se

> recorda, por atitude suspeita; QUE não tem certeza se a loja tem câmaras internas de segurança ou não.
> (...)
> QUE a expressão "atitude suspeita" foi dito por alguém da loja. QUE não se recorda quem solicitou a presença deles no local. QUE pelo que lembra não foi encontrado nenhum produto da loja nos pertences da parte autora.

Policial Militar Manoel Messias da Silva, ouvido na condição de testemunha da autora, fl. 102:

> (...) QUE pelo que recorda, parece que os pertences da promovente se encontrava em poder de um dos funcionários quando ele já chegou; QUE conversou com o gerente aquela época, estando presente em audiência e afirmado que teria sido por "suspeita" quanto a pessoa da promovente.
> (...)
> QUE não se recorda se foi encontrado algo da loja nos pertences da parte autora, mas que estava aberta, fl. 102.

Vendedor Cícero da Silva Jorge, ouvido na condição de testemunha da loja promovida, fl. 103:

> (...) QUE com a promovente foi feita uma "prevenção"; QUE observou que a parte autora estava andando muito dentro da loja; QUE ela não pegou a bolsa da loja para colocar eventuais produtos; QUE ela não foi no caixa; QUE se dirigiu ao gerente e informou tal fato; QUE junto com o gerente foram lá e pediram com educação para que ela abrisse a bolsa; (...).

> (...).
> QUE este corredor onde houve a abordagem foi na entrada da loja; QUE tal abordagem foi na presença do gerente, demais funcionários e até clientes; (...), fl. 104.

Entendo que as provas acostadas aos autos, especificamente os depoimentos das testemunhas arroladas pelas partes e o DVD contendo imagens do episódio, corroboram os fatos narrados na inicial, a saber: sob a alegação de suspeita de furto, a autora foi abordada nas dependências da loja na presença de vários clientes; houve excesso dos funcionários, pois, sem a autorização da consumidora, apoderaram-se da sua bolsa; os pertences que estavam na sua bolsa foram revistados; a polícia foi chamada para investigar uma ocorrência no estabelecimento; nada foi encontrado com a autora.

No que tange à reparação por danos morais, sabe-se que deve advir de ato que, **pela carga de ilicitude ou injustiça trazida**, provoque indubitável violação ao direito da parte, de sorte a atingir o seu patrimônio psíquico, subjetivo ou ideal. Nessas condições, a indenização encontra amparo jurídico no direito pátrio, especialmente no art. 5º, V e X, da Constituição Federal, e no art. 186, do Código Civil.

Diante do panorama narrado, dúvidas não há que a parte autora foi submetida a situação humilhante e vexatória, porquanto, em razão de descabida suspeita de furto, foi abordada de forma imprudente e excessiva na presença de vários clientes da loja, tendo, inclusive, sua bolsa revistada.

Nesse sentido, julgado do Superior Tribunal de Justiça:

> PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. Agravo em Recurso Especial. Ação de indenização. Revista em supermercado. Segurança. Suspeita de furto. Situação constrangedora e vexatória para a

consumidora. Danos morais. Quantum indenizatório. Majoração. Não cabimento. Valor razoável. Súmula nº 7/STJ. Agravo conhecido para, desde logo, negar seguimento ao recurso especial. (STJ; AREsp 602.883; Proc. 2014/0261772-3; SP; Terceira Turma; Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; DJE 01/06/2015).

Em igual sentido, aresto deste Sodalício:

APELAÇÃO CÍVEL - CONSUMIDOR - REVISTA PESSOAL - ALEGACÃO DE CONDUTA VEXATÓRIA POR PARTE DA LOJA CAUSANDO CONSTRANGIMENTO E HUMILHAÇÃO - SENTENÇA - IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO - RECONHECIMENTO DE SITUAÇÃO VEXATÓRIA - SUSPEITA DE FURTO - ACOLHIMENTO PARCIAL DO PEDIDO - OCORRÊNCIA DE DANOS MORAIS - CONDENAÇÃO - REFORMA DA SENTENÇA - PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. - A demandante, ao se tornar suspeita do crime de furto sem qualquer elemento probatório firme, foi exposta à mesma situação a que estão sujeitos aqueles que verdadeiramente são apanhados furtando mercadorias, razão pela qual é razoável que tenha se sentido ferida em seu foro íntimo. - Diante disso, e da não confirmação da suspeita após a revista pelos funcionários da empresa recorrida, é inafastável a conclusão de que a conduta da ré foi, no mínimo, precipitada, ocasionando constrangimento indevido a autora. Isso, aliás, é evidente, sendo inqüestionável a ilicitude da conduta da promovida ao desconfiar da autora sem qualquer prova do ato. - Cabível, portanto, a

> indenização postulada, já que o caso em exame envolve danos morais puros e, portanto, danos que se esgotam na própria lesão à personalidade. Por isso, a prova destes danos fica restrita à existência do ato ilícito, devido à impossibilidade e à dificuldade de realizar-se a prova dos danos incorpóreos. (TJPB AC nº 00489334120118152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator Desembargador Saulo Henriques de Sá e Benevides; julgamento em 07/08/2014).

Concernente à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria *sub examine.* Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto, e, ainda, considerando as condições financeiras das partes, o bem jurídico lesado e a gravidade da conduta, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe. Em outras palavras, "**A indenização por dano moral deve proporcionar ao lesado satisfação em justa medida, de modo que produza impacto ao causador do mal capaz de dissuadi-lo de igual e novo atentado, sem significar um enriquecimento sem causa da vítima**." (TJPB; AC 0002866-37.2012.815.0981; Terceira Câmara Especializada Cível; Relª Desª Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12) - destaquei.

Sendo assim, considerando as peculiaridades do caso concreto, entendo que o *quantum* fixado em primeiro grau a título de danos morais, qual seja, R$ 5.000,00 (cinco mil reais), além de estar em conformidade com os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, servirá para amenizar sofrimento da autora, tornando-se, também, um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que a demandada adote medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À**

APELAÇÃO, para manter inalterada a sentença.

É o **VOTO.**

Presidiu o julgamento o Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira, com voto. Participaram, ainda, os Desembargadores Gustavo Leite Urquiza - Relator (Juiz de Direito convocado com jurisdição limitada em substituição ao Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho) e João Alves da Silva.

Presente a Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 17 de março de 2016 - data do julgamento.

Gustavo Leite Urquiza
Juiz de Direito Convocado
Relator