



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES. ROMERO MARCELO DA FONSECA OLIVEIR

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0012723-83.2014.815.2001.

ORIGEM: 10ª Vara Cível da Comarca da Capital.

RELATOR: Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

APELANTE: Ângelo Victor Nogueira de Souza Rangel.

ADVOGADO: Rose Angelli Cirne Eloy Gondim (OAB/PB nº 8.804).

APELADA: Lojas Americanas S/A.

ADVOGADO: Thiago Mahfouz Vezzi (OAB/PB nº 20.549-A).

EMENTA: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACUSAÇÃO DE FURTO EM SUPERMERCADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. APELAÇÃO DO AUTOR. CONDUTA ILÍCITA IMPUTADA PUBLICAMENTE A CONSUMIDOR. ELEMENTOS PROBATÓRIOS QUE DEMONSTRAM QUE A ABORDAGEM ULTRAPASSOU OS LIMITES DA RAZOABILIDADE. SITUAÇÃO VEXATÓRIA OCASIONADA POR FUNCIONÁRIO DA EMPRESA RÉ. CLIENTE ACOMETIDO DE ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO E ANSIEDADE DECORRENTE DO FATO. LAUDO PSICOLÓGICO NÃO INFIRMADO. CONFIGURAÇÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA PROMOVIDA, NOS TERMOS DO ART. 14, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVER DE INDENIZAR. OCORRÊNCIA DE DANOS DE ORDEM EXTRAPATRIMONIAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO DENTRO DOS LIMITES DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, CONSIDERANDO O CARÁTER PUNITIVO E PEDAGÓGICO. DADO PROVIMENTO AO APELO. SENTENÇA REFORMADA. PEDIDO JULGADO PROCEDENTE.

1. 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 (Código de Defesa do Consumidor, art. 14, *caput*).
2. "A abordagem de pessoas em estabelecimentos comerciais a fim de averiguação por suspeita de furto de mercadorias, se feita de maneira discreta e comedida, não consubstancia ato ilícito, mas exercício regular do direito de preservação do patrimônio." (Apelação Cível Nº 70075454017, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em 13/12/2017)
3. A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

VISTO, relatado e discutido o presente procedimento referente à Apelação Cível nº 0012723-83.2014.815.2001, na Ação de Indenização por Danos Morais, em que figuram como partes Ângelo Victor Nogueira de Souza Rangel e as Lojas Americanas S/A.

ACORDAM os eminentes Desembargadores integrantes da Colenda Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade,

acompanhando o voto do Relator, **em conhecer da Apelação e dar-lhe provimento para reformar a Sentença e julgar procedente o pedido.**

VOTO.

Ângelo Victor Nogueira de Souza Rangel interpôs **Apelação** contra Sentença de f. 94/97, prolatada pelo Juízo da 10ª Vara Cível da Comarca desta Capital, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais por ele ajuizada em desfavor das **Lojas Americanas S/A**, que julgou improcedente o pedido, ao fundamento de que o Promovente não comprovou que a abordagem do funcionário da Promovida, acusando-o de ter aberto uma embalagem de batatas no interior do estabelecimento, extrapolou os limites do razoável, a ponto de ensejar a ocorrência de danos de ordem moral, pelo que condenou-o ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados no valor de R\$ 1.000,00, com exigibilidade suspensa, ante a gratuidade judiciária que lhe foi concedida.

Em suas razões, f. 100/108, afirmou ser evidente a lesão a sua honra subjetiva, decorrente das acusações de furto e violação de produto em frente dos demais clientes, as quais reputa infundadas e injustas.

Sustentou que após o episódio foi acometido de estresse pós-traumático e ansiedade, impossibilitado de frequentar locais públicos desacompanhado, necessitando de ajuda psicológica, motivo pelo qual pugnou pelo provimento do Recurso e pela reforma da Sentença, para que o pedido seja julgado procedente e a Recorrida condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazoando, f. 110/127, a Apelada requereu o desprovimento do Apelo, argumentando que o conjunto probatório constante dos autos é insuficiente para caracterizar a suposta situação vexatória alegada pelo Recorrente.

Desnecessária a intervenção do Ministério Público, por não restarem configuradas quaisquer das hipóteses elencadas no art. 178, I a III, do Código de Processo Civil.

É o Relatório.

A Apelação é tempestiva e o Apelante é beneficiário da gratuidade de justiça, pelo que, presentes os requisitos de admissibilidade, **dela conheço.**

É fato incontroverso nos autos, porquanto afirmado na Exordial e ratificado na Contestação, que o Autor, ora Apelante, no dia 26 de março de 2014, foi abordado por um funcionário da Promovida, ora Apelada, ante a suspeita de que ele teria violado e consumido um dos produtos nas dependências do estabelecimento.

O Recorrente alega haver sido acusado de conduta ilícita sem provas, o que teria atingido sua honra, ensejando danos extrapatrimoniais, ao passo que a Apelada defende que a abordagem de seu preposto serviu apenas como averiguação, dentro dos limites da razoabilidade e sem maiores consequências.

A respeito do tema, a jurisprudência dos Tribunais de Justiça pátrios é no sentido de que a abordagem de pessoas em estabelecimentos comerciais a fim de averiguação por suspeita de furto de mercadorias, se feita de maneira discreta e comedida, não consubstancia ato ilícito, mas exercício regular do direito de

preservação do patrimônio. Ilustrativamente, veja-se precedentes do TJRS:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SUSPEITA DE FURTO EM SUPERMERCADO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO ACERCA DA CONDUTA ILÍCITA. DANOS MORAIS NÃO EVIDENCIADOS. 1. **A abordagem de pessoas em estabelecimentos comerciais a fim de averiguação por suspeita de furto de mercadorias, se feita de maneira discreta e comedida, não consubstancia ato ilícito, mas exercício regular do direito de preservação do patrimônio.** Inteligência do art. 188, I, do CC. 2. Ainda que o CDC estabeleça a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva dos fornecedores, tal não se confunde com isentar a parte autora de produzir prova indiciária mínima quanto à verossimilhança do direito alegado. Situação dos autos em que não comprovado pela autora a alegada abordagem por suspeita de furto e, menos ainda, eventual excesso ou atuação abusiva do proprietário do estabelecimento, ônus que lhe incumbia (art. 373, I). Sentença de improcedência mantida. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70075454017, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em 13/12/2017)

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. SUSPEITA DE FURTO EM SUPERMERCADO. ABORDAGEM INADEQUADA. CONSTRANGIMENTO PERANTE TERCEIROS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM. I - O advogado pode renunciar ao mandato desde que notifique o seu cliente para que ele outorgue poderes a outro profissional. Descumprido o art. 45 do CPC/75, permanece o autor representado pelo antigo procurador. II - **Acusação infundada da prática de furto em supermercado. Adolescente que foi perseguido por um segurança da ré em via pública. Abuso no exercício do direito. Falha no serviço caracterizada, conforme art. 14 do CDC.** Danos morais configurados in re ipsa. Indenização confirmada em R\$ 3.000,00 (três mil reais), considerando as particularidades do caso e valores fixados em causas análogas. Este valor deverá ser corrigido monetariamente pelo IGP-M, desde o respectivo arbitramento, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Honorários advocatícios mantidos conforme definidos em sentença. III - Descabe a denunciação da lide, porque há cláusula expressa no aditivo contratual excluindo da cobertura do seguro a indenização de danos morais. AGRAVO RETIDO DESPROVIDO. APELAÇÕES DESPROVIDAS. (Apelação Cível Nº 70066245036, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Túlio de Oliveira Martins, Julgado em 26/07/2017)

É de se verificar, portanto, se o fato narrado ocorreu com excesso por parte de prepostos da Empresa Ré/Recorrida e deu causa ao constrangimento alegado pelo Autor/Apelante, eis que, nada obstante o direito da Apelada de preservar o seu patrimônio, não é permitido aos empregados de seu estabelecimento comercial expor o consumidor a situação vexatória.

Como forma de corroborar as afirmações trazidas na Petição Inicial e ratificadas por ocasião do depoimento pessoal prestado ao Juízo, f. 76/77, o Autor/Apelante colacionou aos autos uma mídia, f. 28, contendo a gravação do diálogo que manteve com o funcionário da Ré/Apelada, esta que, por sua vez, não apresentou qualquer elemento probatório capaz de infirmar as alegações autorais, limitando-se a defender que seus prepostos são devidamente instruídos sobre a forma de tratar os clientes e que, no caso em comento, não houve conduta suficiente para ensejar o dever reparatório.

A referida gravação demonstra que a abordagem perpetrada pelo segurança do Estabelecimento Comercial partiu de uma acusação, imputando ao Recorrente, inclusive, a autoria de furtos em ocasiões anteriores, delitos cuja ocorrência não restou efetivamente comprovada.

Ademais, o Apelante apresentou Declaração da Psicóloga que lhe

acompanha, f. 13, mediante a qual a profissional atestou seu quadro de estresse pós-traumático e ansiedade, decorrente do episódio ocorrido nas dependências da Recorrida.

Ressalto que o argumento utilizado pela Apelada para impugnar o Laudo Médico, ao afirmar que o fato de o Apelante haver viajado para o exterior demonstra sua capacidade de relacionamento, é insuficiente para desconstituir o documento técnico subscrito pelo *expert*.

Sopesados os elementos supramencionados, entendo que o acontecimento narrado nos autos ultrapassou o mero dissabor cotidiano e foi capaz de acarretar danos morais ao Apelante, que experimentou o infortúnio de ter sido acusado de conduta ilícita publicamente, pelo que se configurou a falha na prestação do serviço da Apelada e sua responsabilidade indenizatória, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando o constrangimento experimentado pelo Recorrente, entendo que o montante de R\$ 3.000,00 é suficiente para atender os limites da razoabilidade e da proporcionalidade, levando em conta as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da condenação, a vedação ao enriquecimento ilícito e a extensão do dano suportado.

Posto isso, conhecida a Apelação, dou-lhe provimento para, reformando a Sentença, julgar procedente o pedido, condenando a Promovida/Apelada ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00, a título de reparação pelos danos morais ocasionados ao Autor/Apelante, acrescida de juros de mora computados desde o evento danoso, com base no índice aplicado à caderneta de poupança, e correção monetária calculada com base no IPCA, desde a publicação deste Acórdão, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que fixo no percentual de 15% sobre o montante condenatório, nos termos do art. 85, § 3º, I, do CPC.

É o voto.

Presidi o julgamento realizado na Sessão Ordinária desta Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 04 de junho de 2018, conforme Certidão de julgamento, dele também participando, além deste Relator, os Excelentíssimos Desembargadores João Alves da Silva e Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho. Presente à sessão a Exma. Procuradora de Justiça Dra. Marilene de Lima Campos de Carvalho.

Gabinete no TJ/PB em João Pessoa,

Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira
Relator