

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO
DISTRITO FEDERAL

Processo N. RECURSO INOMINADO CÍVEL 0711309-50.2024.8.07.0006

RECORRENTE(S) LUCIENE CRISTINA DA SILVA

RECORRIDO(S) OTIMA COMERCIO DE ALIMENTOS S/A

Relator Juiz DANIEL FELIPE MACHADO

Acórdão Nº 1964220

EMENTA

CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL AQUILIANA. ABORDAGEM INADEQUADA E VEXATÓRIA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. ADEQUAÇÃO DO MONTANTE FIXADO NA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso inominado interposto pela ré contra sentença de procedência do pedido, para condená-la ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. 1.1. Em suas razões recursais (ID 66944962), a ré alega contradição entre a sentença e a filmagem da abordagem da consumidora no estabelecimento, alegando não haver gritaria nem a presença de outras pessoas, tampouco excesso na conduta do segurança. Aduz inexistente o dano moral e pede a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido. Subsidiariamente pede a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção da sentença (ID 66944968).

2. Na inicial, a autora alega que, no dia 05.7.2024, estava com sua filha no estabelecimento réu para realizar compras, oportunidade em que um segurança a abordou, gritando, bateu no ombro de sua filha e afirmou que elas precisavam voltar, pois havia feito compras de quatrocentos e poucos reais e não havia pagado. Aduz ter sido levada para dentro do estabelecimento, onde uma funcionária afirmou que não era ela nas imagens da segurança e que o segurança pediu desculpas, mas continuou insistindo que era ela nas imagens. Afirma que a situação lhe fez passar mal, que sua pressão arterial se alterou.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO



2. As questões em discussão consistem em verificar: (i) se houve dano moral indenizável; (ii) se o montante arbitrado é razoável e proporcional.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços (art. 14 do CDC). E ainda, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

4. As provas dos autos corroboram a versão da autora para os fatos. O vídeo de ID 66944897 demonstra o momento em que o segurança da parte ré segue a autora e sua filha pelo mercado, abordando-as na saída e pedindo para que elas retornassem ao supermercado. No momento em que retornam, é possível verificar que o local estava repleto de outros consumidores e funcionários do estabelecimento. A prova oral (ID 66944902) é coesa no sentido de que houve excesso na abordagem do segurança, que acusou a autora de ter saído sem pagar anteriormente naquele dia, além de fazê-lo perante outras pessoas, apesar da negativa da autora, que foi corroborada pela funcionária Brenda, que afirmou não ser a autora a pessoa das imagens de segurança, como afirmava o segurança. O vídeo de ID 66944898, assim como o vídeo juntado à inicial pela consumidora mostram o nervosismo desta após os fatos, tanto no mercado, quanto na delegacia, obrigando-a, inclusive a tomar medicação para controle de sua pressão arterial.

5. Assim, na hipótese dos autos, verifica-se a ilicitude do ato praticado consistente na exposição da consumidora à situação de caráter vexatório, o que, por certo, lhe causou constrangimentos e transtornos de ordem física (aumento da pressão arterial).

6. Com efeito, trata-se de situação que a toda evidência, além do constrangimento, é capaz de gerar sentimento de vergonha, desgaste e abalo da personalidade, sensações, as quais, extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. Ademais, a ré não se desonerou do ônus de provar o que alega, deixando de atender ao postulado contido no art. 373, II, CPC.

7. A abordagem dispensada à autora possui aptidão para caracterizar violação aos direitos da personalidade, justificando, pois, a condenação a título de danos morais. Em tais casos, diversamente do que afirma a recorrente, a ocorrência do dano moral prescinde da demonstração de qualquer abalo de natureza emocional e, a situação por que passou a autora, não pode ser encarada como mero aborrecimento da vida cotidiana.

8. A inadequada abordagem, na presença de várias pessoas, sem justa causa, não pode ser tolerada e vista como normal. É esperado que as pessoas sejam tratadas com mais respeito, mormente em situação como a narrada na inicial, em que, em um estabelecimento comercial, uma cliente tenha que passar por tais constrangimentos, sem que houvesse nenhum indício de que fora ela que cometera o ilícito do qual foi acusada. A reparação do dano, nesse caso, é medida de justiça.

9. Na lição de Sérgio Cavalieri Filho, "*dano moral é a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima*" (in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Edição, Malheiros Editores, p. 78). De acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a indenização pelo dano moral tem a finalidade de punir e alertar o ofensor, para que proceda com maior cautela em situações semelhantes (efeitos sancionador e pedagógico), sem, contudo, ensejar o enriquecimento sem causa do ofendido.

10. Nas circunstâncias específicas em análise, deve ser mantida a condenação da recorrente ao pagamento de danos morais.



11. O valor da indenização deve ser fixado pelo prudente arbítrio do juiz, pautando-se este pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, servindo de fator de desestímulo ao ofensor, sem incidir em enriquecimento sem causa. Nestes termos, tenho que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado na sentença deve ser minorado para R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor suficiente para compensar os danos sofridos pela parte autora e sem acarreta enriquecimento ilícito.

IV. DISPOSITIVO

12. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA DIMINUIR A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DE R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) PARA R\$ 3.000,00 (três mil reais).

13. Sem custas e sem honorários. Decisão proferida na forma do art. 46, da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa como acórdão.

Dispositivos relevantes citados: CDC, Art. 14; CC Arts.186 e 927.

Jurisprudência relevante citada: n/a.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DANIEL FELIPE MACHADO - Relator, MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal e MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 07 de Fevereiro de 2025

Juiz DANIEL FELIPE MACHADO
Relator

RELATÓRIO



Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.

VOTOS

O Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO - Relator

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

O Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.



Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.



CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL AQUILIANA. ABORDAGEM INADEQUADA E VEXATÓRIA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. ADEQUAÇÃO DO MONTANTE FIXADO NA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso inominado interposto pela ré contra sentença de procedência do pedido, para condená-la ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. 1.1. Em suas razões recursais (ID 66944962), a ré alega contradição entre a sentença e a filmagem da abordagem da consumidora no estabelecimento, alegando não haver gritaria nem a presença de outras pessoas, tampouco excesso na conduta do segurança. Aduz inexistente o dano moral e pede a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido. Subsidiariamente pede a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção da sentença (ID 66944968).

2. Na inicial, a autora alega que, no dia 05.7.2024, estava com sua filha no estabelecimento réu para realizar compras, oportunidade em que um segurança a abordou, gritando, bateu no ombro de sua filha e afirmou que elas precisavam voltar, pois havia feito compras de quatrocentos e poucos reais e não havia pagado. Aduz ter sido levada para dentro do estabelecimento, onde uma funcionária afirmou que não era ela nas imagens da segurança e que o segurança pediu desculpas, mas continuou insistindo que era ela nas imagens. Afirma que a situação lhe fez passar mal, que sua pressão arterial se alterou.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em verificar: (i) se houve dano moral indenizável; (ii) se o montante arbitrado é razoável e proporcional.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços (art. 14 do CDC). E ainda, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

4. As provas dos autos corroboram a versão da autora para os fatos. O vídeo de ID 66944897 demonstra o momento em que o segurança da parte ré segue a autora e sua filha pelo mercado, abordando-as na saída e pedindo para que elas retornassem ao supermercado. No momento em que retornam, é possível verificar que o local estava repleto de outros consumidores e funcionários do estabelecimento. A prova oral (ID 66944902) é coesa no sentido de que houve excesso na abordagem do segurança, que acusou a autora de ter saído sem pagar anteriormente naquele dia, além de fazê-lo perante outras pessoas, apesar da negativa da autora, que foi corroborada pela funcionária Brenda, que afirmou não ser a autora a pessoa das imagens de segurança, como afirmava o segurança. O vídeo de ID 66944898, assim como o vídeo juntado à inicial pela consumidora mostram o nervosismo desta após os fatos, tanto no mercado, quanto na delegacia, obrigando-a, inclusive a tomar medicação para controle de sua pressão arterial.

5. Assim, na hipótese dos autos, verifica-se a ilicitude do ato praticado consistente na exposição da consumidora à situação de caráter vexatório, o que, por certo, lhe causou constrangimentos e transtornos de ordem física (aumento da pressão arterial).



6. Com efeito, trata-se de situação que a toda evidência, além do constrangimento, é capaz de gerar sentimento de vergonha, desgaste e abalo da personalidade, sensações, as quais, extrapolam o mero aborrecimento cotidiano. Ademais, a ré não se desonerou do ônus de provar o que alega, deixando de atender ao postulado contido no art. 373, II, CPC.

7. A abordagem dispensada à autora possui aptidão para caracterizar violação aos direitos da personalidade, justificando, pois, a condenação a título de danos morais. Em tais casos, diversamente do que afirma a recorrente, a ocorrência do dano moral prescinde da demonstração de qualquer abalo de natureza emocional e, a situação por que passou a autora, não pode ser encarada como mero aborrecimento da vida cotidiana.

8. A inadequada abordagem, na presença de várias pessoas, sem justa causa, não pode ser tolerada e vista como normal. É esperado que as pessoas sejam tratadas com mais respeito, mormente em situação como a narrada na inicial, em que, em um estabelecimento comercial, uma cliente tenha que passar por tais constrangimentos, sem que houvesse nenhum indício de que fora ela que cometera o ilícito do qual foi acusada. A reparação do dano, nesse caso, é medida de justiça.

9. Na lição de Sérgio Cavalieri Filho, "*dano moral é a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima*" (in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Edição, Malheiros Editores, p. 78). De acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a indenização pelo dano moral tem a finalidade de punir e alertar o ofensor, para que proceda com maior cautela em situações semelhantes (efeitos sancionador e pedagógico), sem, contudo, ensejar o enriquecimento sem causa do ofendido.

10. Nas circunstâncias específicas em análise, deve ser mantida a condenação da recorrente ao pagamento de danos morais.

11. O valor da indenização deve ser fixado pelo prudente arbítrio do juiz, pautando-se este pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, servindo de fator de desestímulo ao ofensor, sem incidir em enriquecimento sem causa. Nestes termos, tenho que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado na sentença deve ser minorado para R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor suficiente para compensar os danos sofridos pela parte autora e sem acarreta enriquecimento ilícito.

IV. DISPOSITIVO

12. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA DIMINUIR A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DE R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) PARA R\$ 3.000,00 (três mil reais).

13. Sem custas e sem honorários. Decisão proferida na forma do art. 46, da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa como acórdão.

Dispositivos relevantes citados: CDC, Art. 14; CC Arts.186 e 927.

Jurisprudência relevante citada: n/a.





A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

