



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 26ª Câmara de Direito Privado
 Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704

Registro: 2020.0000012952

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante [REDACTED], é apelada [REDACTED] (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FELIPE FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS DIAS MOTTA E RENATO SARTORELLI.

São Paulo, 15 de janeiro de 2020.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica

1ª Vara Cível do Foro Regional do Butantã – São Paulo/SP

Apelante: [REDACTED]

Apelada: [REDACTED]

MM. Juíza de Direito: Drª. MÔNICA DE CÁSSIA THOMAZ PEREZ REIS LOBO

VOTO Nº 26.154

APELAÇÃO RESPONSABILIDADE CIVIL REPARAÇÃO DE DANOS. Incidência da tutela protetiva do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da fornecedora. Abordagem inapropriada por parte do segurança do estabelecimento comercial. Preposto que agiu de forma preconceituosa. Falha do serviço não afastada pela ré. Danos morais evidenciados. Manutenção do patamar indenizatório, pois fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704

A r. sentença de fls. 133/138, integrada a fls. 150, julgou **procedente a ação de reparação de danos** proposta por [REDACTED] contra [REDACTED], para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde seu arbitramento, além de juros de mora legais, desde o evento danoso. A requerida foi condenada, ainda, a arcar com os ônus da sucumbência, inclusive os honorários advocatícios da parte adversa, estes arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Não se resignando com o desfecho dado à controvérsia, a acionada interpôs, a fls. 154/155, recurso de apelação, vindo a

2

arrazoá-lo a fls. 156/164. Afirmar que não há prova do liame causal entre os danos sugeridos pela autora e uma possível falha na prestação dos serviços. Alega ter agido no exercício regular de um direito seu, tendo o preposto se pautado pelos ditames da legalidade. Assinala não há se falar em reparação por dano moral, pugnando, subsidiariamente, pela redução da quantia arbitrada em 1º grau.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos legais para sua admissibilidade. Contrarrazões a fls. 170/174.

É o relatório.

Cuidam os autos de **ação de indenização** decorrente de **responsabilidade civil**. A autora aduz, em síntese, ter sofrido constrangimento quando se encontrava no estabelecimento comercial da requerida. Alega que foi acusada de furto pelos seguranças do supermercado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704

vindo a sofrer abordagem inapropriada pelos prepostos. Refere a ocorrência de danos morais.

Anote-se, de início, que o Código de Defesa do Consumidor estende seu senhorio sobre a situação retratada nestes autos. E nos termos da legislação consumerista, a empresa de varejo responde pela consequência do pedido da autora, inclusive com a facilitação da defesa do consumidor, mediante a inversão do ônus probatório, a teor do disposto no art. 6º, VIII, do CDC.

Diz o art. 14 do CDC que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação

3

dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. E seu § 1º diz que o “*serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes*”, entre as quais: “*o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam*” (inc. II).

A propósito, diferentemente do que alega a apelante, a narrativa da autora encontra-se em consonância com aquilo que foi relatado à autoridade policial (fls. 13/14), e confirmado pela testemunha inquirida em juízo (fls. 132 e mídia digital).

O nexa causal está, portanto, bem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704

delineado, sendo o dissabor experimentado pela acionante decorrência direta do tratamento indevido que sofreu no supermercado, que, por seu turno, não se desincumbiu de afastar a assertiva da acionante.

Analizados e sopesados todos os elementos dos autos, não há como se afastar a responsabilidade da acionada, inclusive por culpa *in eligendo*.

Em verdade, não se pode tratar o consumidor, aliás qualquer cidadão, com referido desprezo e menoscabo, proferindo palavras e expressões preconceituosas.

De fato, referida conduta é suficiente para impor indenização para reparação moral.

4

É desnecessária nesta hipótese, qualquer prova da lesão à honra e imagem da vítima, uma vez que é notório o embaraço, vexame e a vergonha do indivíduo, situação esta presumidamente constrangedora.

Assim, havendo falha na prestação dos serviços, e inexistindo prova da excludente de sua responsabilidade – a teor do art. 14, § 3º, do CDC – responde a demandada pelos danos morais causados ao autor.

Confira-se, nessa direção, o seguinte julgado deste E. Sodalício:



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 26ª Câmara de Direito Privado
 Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. *Autor que alega ter sido vítima de homofobia praticada pela síndica do condomínio em que reside* Sentença de procedência – Inconformismo do réu, com preliminar Cerceamento de defesa não caracterizado – Preclusão da prova oral Réu que não manejou oportuno recurso contra decisão que deu por encerrada a fase de instrução *Dano moral caracterizado Depoimento da testemunha do autor determinante para comprovação dos alegados danos Legitimidade da prova*

Valor da indenização inalterado, ausente impugnação do réu – Sentença mantida – Aplicação do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Recurso não provido.”¹

No que respeita ao *quantum* indenizatório,

não merece qualquer reproche o r. édito monocrático. Deveras, a quantia arbitrada

1 TJSP 4ª Câmara de Direito Privado - Apelação nº 1011058-32.2014.8.26.0506 Rel. Des. **Fábio Quadros** J. 15/09/2016.

5

revela-se adequada à situação noticiada e consentânea aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Finalmente, não é caso de aplicação do disposto no art. 85, § 11, do CPC, eis que a verba arbitrada em primeiro grau corresponde ao teto estabelecido pelo legislador processual civil.

Postas estas premissas, **nega-se**

provimento ao recurso.

Antonio (Benedito do) **Nascimento**
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1000978-21.2019.8.26.0704