



# PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Nova Lima / 1ª Vara Cível da Comarca de Nova Lima

Avenida José Bernardo de Barros, 0, Oswaldo Barbosa Pena II, Nova Lima MG  
- CEP: 34002-116

PROCESSO Nº: 5004065-65.2022.8.13.0188 - N

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral, Irregularidade no atendimento]

AUTOR: ----

RÉU/RÉ: VIA S.A.

## SENTENÇA

### I – Relatório

Vistos, etc...

Cuidam-se os autos de AÇÃO INDENIZATÓRIA ajuizada por ---- em face de VIA VAREJO S.A.

Relata a autora que se dirigiu até o estabelecimento comercial da ré, com a finalidade de adquirir um sofá e um fogão, e que foi atendida pela funcionária Rosimeire, que solicitou que aguardasse até a finalização de outra venda.

Alega que enquanto aguardava o atendimento, passou a ser ofendida por outra funcionária, e tomou conhecimento de que esta namora com um rapaz com quem já se relacionou. Afirma que apesar de dizer que já não via o ex há muito tempo, a vendedora não cessou as ofensas, e passou a agredi-la fisicamente.

Narra que a vendedora da ré a empurrou, fazendo com que a autora caísse no chão e batesse a cabeça, e que as agressões continuaram nas proximidades do estabelecimento.

Informa que registrou boletim de ocorrência e, posteriormente, recebeu atendimento médico, em razão das escoriações e inchaços causados pelas agressões.

Aduz que, além de ter sofrido lesões corporais, a autora teve agravado o seu quadro psicológico como consequência do ocorrido, tendo sido encaminhada ao tratamento psiquiátrico.

Requer a concessão de tutela de urgência cautelar para determinar à ré que fornecesse as gravações do circuito interno de câmeras relativas aos fatos narrados. No mérito, pleiteia a condenação da ré pelos danos morais sofridos.

Deferida a tutela de urgência cautelar para fornecimento das imagens internas do estabelecimento.

Cumprimento da tutela em ID-9469009251.

A ré apresentou contestação, argumentando a ausência de provas constitutivas do direito da autora. Ademais, alega a ré que inexistente nexos causal entre os fatos narrados e qualquer conduta por ela praticada, razão pela qual não pode ser responsabilizada.

Requeru a improcedência da ação, e, eventualmente, a fixação de danos morais limitados a R\$1.000,00 (mil reais).

A autora apresentou impugnação, reiterando os seus pedidos iniciais.

Intimadas para especificar as provas que pretendiam produzir, a autora requereu a produção de prova testemunhal, enquanto a ré requereu o julgamento antecipado da lide.

Audiência de Instrução e Julgamento em ID-10087900489, oportunidade em que foi ouvida a vendedora que atendeu a autora no dia dos fatos.

As partes apresentaram alegações finais em IDs- 10090769916 e 10093614370.

Em síntese, os fatos. Segue a decisão.

## **II – Fundamentação**

O feito encontra-se em ordem, não havendo nulidades a sanar, passo a analisar o mérito da lide.

É o caso de julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, inciso I, CPC.

Trata-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por ---- em face de VIA VAREJO S.A.

Conforme já relatado, em síntese, a autora argumenta ter suportado danos morais decorrentes da conduta de funcionária da empresa ré, que a agrediu verbalmente e fisicamente, causando-lhe humilhação e constrangimento.

A requerida, por sua vez, alega que não há comprovação dos fatos, que não praticou qualquer conduta ilícita a gerar responsabilidade e nem dano a ser indenizado, já que, segundo argumenta, a autora não comprovou a ocorrência de notória lesão à sua esfera moral.

Pois bem.

O artigo 373 do Código de Processo Civil estabelece a distribuição do ônus da prova, cabendo ao autor o ônus quanto ao fato constitutivo de seu direito e ao réu comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Compulsando os autos, verifico que restou comprovada a ocorrência de agressões dentro do estabelecimento comercial da ré, inclusive através das imagens fornecidas.

Quanto ao boletim de ocorrência juntado pela autora, impugnado pela ré sob o fundamento de que se tratava de prova unilateral, é importante destacar que tanto a autora quanto a funcionária da ré participaram da lavratura do termo circunstanciado de ocorrência, não havendo negativa por parte da Sra. ---- acerca das agressões em seu local de trabalho.

Além disso, a oitiva da testemunha ----, também funcionária da ré, esclarece que, de fato a autora se encaminhou até o estabelecimento para aquisição de eletrodomésticos, que a agressão se deu no local, e que a autora chorou muito após os fatos.

A ré, por sua vez, não se desincumbiu do ônus de desconstituir o direito da autora.

Sendo assim, tenho que os fatos narrados na inicial foram devidamente demonstrados ao longo da instrução.

O artigo 927 do Código Civil, “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”, devendo-se entender por ato ilícito, nos termos do art. 186 do mesmo diploma legal, a ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência que viola direito e causa dano a outrem, ainda que exclusivamente moral.

Assim, para que seja configurada a responsabilidade civil, se faz necessária a coexistência de quatro elementos: conduta antijurídica, dano, culpa e nexa causal.

No caso, a relação jurídica existente entre a parte autora e ré é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Quanto a isto, é fato incontroverso que a autora entrou no estabelecimento comercial da ré a fim de adquirir um sofá e um fogão, o que foi comprovado tanto pelas imagens por ela fornecidas, quanto pela oitiva de sua funcionária que atendeu inicialmente a autora. Portanto, estão caracterizadas as figuras do consumidor e do fornecedor, personagens abrangidos pelos artigos 2º e 3º, da Lei 8.078/1990 (CDC).

Neste prisma, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, basta, tão somente, a demonstração do dano e o nexa de causalidade entre o dano e o ato atribuído ao fornecedor para que reste configurado o dever de indenizar, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe “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.”.

Analisando as provas constantes dos autos, não há dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços da ré, ao passo que esta deveria primar pela incolumidade, segurança e harmonia do ambiente e qualquer conduta de seus responsáveis e funcionários deveria ser tomada com a devida medida e adequação. A falha nesse aspecto dá azo a sua responsabilização civil.

Nesse sentido entende o e. TJMG:

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRESSÃO FÍSICA EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS DEVIDOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. I -

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor à vítima de evento danoso, nos termos do artigo 17 do CDC. II - **Uma vez comprovadas a falha na**

**prestação de serviços, bem como a agressão física sofrida por cliente, há de se invocar o instituto da responsabilidade civil, no qual impera o dever de indenizar a vítima, a qual sofreu ato ilícito passível de reparação moral, mormente quando, no caso, a dita agressão partiu do próprio funcionário do estabelecimento.** III - Na fixação de indenização por dano moral, o julgador deve levar em conta o caráter reparatório e pedagógico da condenação, de forma a não permitir o lucro fácil do ofendido, mas também sem reduzir a indenização a um valor irrisório. IV - Recursos conhecidos e não providos. (TJMG -Apelação Cível 1.0000.18.121660-7/001, Relator: Des. Vicente de Oliveira Silva, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/12/2018, publicação da súmula em 13/12/2018.) Destacou-se.

Quanto aos alegados danos morais suportados pela autora, ela afirma que está profundamente abalada pelo ocorrido, o que piorou o seu quadro psicológico. Juntou aos autos, inclusive, relatórios médicos que revelam a necessidade de acompanhamento médico, em razão de quadro ansioso e depressivo misto e transtorno de estresse pós-traumático agravado após a agressão.

Pois bem, como se sabe, o dano moral é aquele que ofende os direitos da personalidade ou os sentimentos de honra e dignidade, provocando mágoas e atribulações no íntimo do indivíduo, trazendo-lhe constrangimentos, vexames, dores e sensações negativas.

Assim, somente a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional interferindo intensamente em seu bem-estar pode ser caracterizada como dano moral.

No presente caso, tenho que os fatos narrados pela autora e corroborados pelas provas dos autos, notadamente os aborrecimentos com a situação a que ficou exposta, configuram o dano moral, passível de indenização.

Por fim, o nexo causal entre a falha da ré na prestação do serviço e o dano sofrido pela autora é evidente, já que todos os constrangimentos e transtornos suportados teriam sido evitados se esta estivesse devidamente salvaguardada em seus direitos por aquela.

Assim, presentes os elementos da responsabilidade civil, surge o dever de indenizar.

Entretanto, há de se ter cuidado na fixação do quantum indenizatório, uma vez que este não pode propiciar um enriquecimento sem causa, mas deve ser suficiente para minorar a dor, ou as sequelas que a dor moral causa ao ofendido.

Por outro lado, a condenação deverá ter o efeito de produzir no causador do mal um impacto econômico, capaz de dissuadi-lo a praticar novo ato atentatório à dignidade da vítima. Deve representar uma advertência ao lesante, de modo que possa receber a resposta jurídica aos resultados do ato lesivo.

Com base nesse critério, fixo o quantum indenizatório em R\$8.000,00 (oito mil reais), a meu ver, razoável, já que não torna a autora rica pelo seu recebimento, mas, por outro lado, atinge os cofres da ré, repercutindo na sua contabilidade, a fim de que se atente para uma prestação eficiente de seus serviços.

### III – Dispositivo

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na ação principal, e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano morais na importância de R\$8.000,00 (oito mil reais), a ser corrigida pela tabela da Corregedoria de Justiça e acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar da data desta sentença (Súmula 362 do STJ).

Condeno o réu no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 3º do CPC, considerados o grau de zelo do advogado e a dificuldade da causa. Publique-se, registre-se e intimem-se.

Nova Lima, data da assinatura eletrônica.

**KLEBER ALVES DE OLIVEIRA**

**Juiz(íza) de Direito**

**1ª Vara Cível da Comarca de Nova Lima**

Assinado eletronicamente por: KLEBER ALVES DE OLIVEIRA

01/11/2023 15:59:28 [https://pje-consulta-](https://pje-consulta-publica.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam)

[publica.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam](https://pje-consulta-publica.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam)

ID do documento: 10099477948



23110115592841100010095556217

IMPRIMIR

GERAR PDF