

20ª Vara Cível de Brasília

Número do processo: 0753205-25.2023.8.07.0001

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

REQUERENTE: -----

REQUERIDO: -----, -----

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento, processada sob o procedimento comum, promovida por ----- em face de ----- e -----, partes devidamente qualificadas, por meio da qual a autora pretende indenização pelos danos morais advindos de falha na prestação dos serviços dos réus.

Em suma, a autora alega que, no dia 01/12/2023, compareceu ao shopping réu para realizar compras e provou algumas roupas no provador da loja ré, solicitando a uma das vendedoras que separasse uma peça para que pudesse posteriormente decidir se iria comprar. Destaca que realizou uma compra em outra loja e, ao se aproximar de um restaurante, foi abordada por uma funcionária da loja ré que apareceu correndo alegando que “havia ficado algumas questões pendentes”, pois foram encontrados alguns lacres rompidos no provador que havia utilizado.

Informa que a funcionária apareceu acompanhada por 2 seguranças do shopping réu e que as pessoas começaram a se aglomerar para observar o que estava acontecendo, causando constrangimento à autora. Ao perguntar se a funcionária gostaria de revistar sua bolsa, foi convidada a se dirigir até a loja, ao passo que os seguranças informaram que iriam resolver o alegado problema numa salinha do shopping.

Assevera que negou o convite vexatório e que solicitou a presença de seu esposo, tendo os seguranças acionado a presença da Polícia Militar que, ao chegar, constatou que não havia nenhum produto da loja ré na bolsa da autora. Sustenta que foi a única escolhida para ser abordada, muito embora tivesse se retirado da loja ré há mais de 40 minutos, configurando ato de discriminação racial.

Tece considerações sobre a responsabilidade dos réus pelo despreparo na abordagem sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova, relatando que sofreu dano moral em razão do racismo e do constrangimento perpetrado pelos funcionários.

Conclui pedindo a condenação dos réus ao pagamento de R\$ 30.000,00 por danos morais.

Instruem a inicial os documentos dos ID's 182888773 a 182888779.

Citado, o shopping réu contesta ao ID 191407318, alegando a falta de provas dos fatos narrados na inicial e a ausência de ato ilícito, pois a autora não foi acusada e que a atuação dos seguranças configura o exercício regular de um direito.

Ao final, pugna pela improcedência do pedido.

Junta documentos aos ID's 191407324 a 191407321.

Na contestação do ID 199161285, a loja ré sustenta a falta de instrução documental mínima e que, no seu depoimento prestado à Polícia Civil, a autora afirmou que não houve qualquer menção à sua cor, o que afasta a alegação de discriminação na abordagem que foi realizada pelos seguranças do shopping, ausente a sua responsabilidade nesse ponto.

Refuta a ocorrência de ato ilícito que justifique a reparação pleiteada e pede a improcedência do pedido.

Acompanham a peça de defesa os documentos de ID's 199164995 a 199164999.

Réplica ao ID 203066873.

Designada audiência de conciliação, as tratativas de acordo restaram infrutíferas (ID 207664588).

Após a decisão saneadora do ID 208357425, foi deferido o pedido de prova oral (ID 210893953) e o depoimento da testemunha consta aos ID's 224071505 a 224071524.

Alegações finais aos ID's 227427385, 228080466 e 229235310.

É o Relatório. Decido.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo ao mérito.

Inicialmente, observa-se que a relação estabelecida entre as partes é, a toda evidência, de consumo, consoante se extrai dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/1990, uma vez que os réus são prestadores de serviços/fornecedores de produtos e a autora seu destinatário final. Nesse contexto, o presente litígio deve ser apreciado sob o prisma consumista.

O artigo 14 do CDC estabelece que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, fundada no risco de sua atividade, sendo desnecessária a perquirição sobre sua culpa e demandando apenas a comprovação dos serviços prestados, do dano e do nexo causal.

Posto isso, cumpre verificar se estão preenchidos os elementos necessários à responsabilização civil, quais sejam: o ato ilícito, o dano sofrido e o nexo de causalidade entre a conduta praticada e dano ocasionado (artigo 186, do Código Civil).

Para subsidiar as suas alegações, a autora apresenta a comunicação de ocorrência policial do ID 182888776, narrando os fatos descritos na inicial e acrescentando:

“(...) Quando estava próxima a saída do ----- foi abordada por uma funcionária da loja ----- dizendo que queria falar com ela lá na loja porque tinha ficado algumas coisas pendentes porque tinha ficado alguns lacres rompidos no provador que ela tinha entrado e não tinha entrado mais ninguém depois dela. Nesse momento a vítima perguntou para a atendente se ela queria olhar a bolsa dela e estava achando que ela tinha furtado. (...) Passando alguns minutos momento o policial militar olhou o interior da bolsa e não encontrou nada referente a loja. Informa ainda que em nenhum momento se negou a mostrar sua bolsa. Após todo o

fato ninguém da loja e do shopping se apresentou para dar alguma satisfação. Informa ainda que foi questionado se somente ela era a suspeita e se foram atrás de outra pessoa e a Sra. ----- informou só tinham ido atrás da Sra. ----- porque foi a última a sair do vestuário. ----- relata que o pessoal da loja só foi atrás dela 40 minutos após sair da loja. Que não foi feita nenhuma menção a sua cor porém acredita que foi abordada pelo fato de ser negra." Em audiência, a testemunha -----, responsável pela segurança do shopping réu, assim relatou: que acompanhou as partes na data dos fatos; que trabalha no local há 7 anos, aproximadamente; que recebeu a informação da necessidade de abordagem da autora via rádio; que a loja ré entrou em contato com a central; que recebeu a informação de possível situação de furto; que a própria loja é quem faz a abordagem e que eles apenas acompanham as partes para resguardar sua integridade física; que convidam as partes para a sala de atendimento para conversarem; a autora não quis se dirigir à sala de atendimento, pedindo para ir até a loja; que a autora começou a falar alto; a vendedora começou a conversar com a autora e ficou afastando das duas; que estavam em frente à portaria do -----, no lado de dentro; que a autora chamou os familiares; a Central de Operações acionou a Polícia Militar, porque a discussão estava acalorada; que estava acompanhado de outro colega; que se afastaram quando a Polícia Civil chegou; que não houve revista da autora pelos seguranças do shopping ou pela funcionária da loja; que a Polícia Militar deve fazer a revista; que não houve qualquer menção discriminatória direcionada à autora; não houve comunicação racial em face da autora; que os seguranças usam a bodycam; que as filmagens ficam armazenadas; que após o acionamento da central, localizaram a autora em 15 minutos, aproximadamente (ID's 224071505 a 224071524).

Como se observa, o shopping réu optou por deixar que a abordagem dos clientes seja feita diretamente pelos respectivos lojistas, acompanhados pelos seus seguranças. Sendo assim, é inegável a responsabilidade de ambos os réus pela abordagem realizada, na forma do artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

Pela dinâmica dos fatos, confirmada pela testemunha, há evidente falha no procedimento de abordagem dos clientes do shopping, pois os seguranças são acionados sem qualquer análise prévia dos fatos ou das filmagens das câmeras da loja e/ou do shopping. Assim, bastou a alegação de furto feita por uma das funcionárias para que os seguranças localizassem a autora, mesmo após tendo se retirado da loja havia mais de 40 minutos. Ou seja, sequer foi confirmada a informação de que a autora foi a última a utilizar o provador, motivo pelo qual teria sido a única a ser abordada pelos fatos.

Ainda que não tenha ocorrido a revista pelos prepostos dos réus, é certo que a presença da atendente da loja e dos seguranças pela suspeita de furto é suficiente para atrair a atenção do público e para constranger o cliente, razão pela qual a necessidade de tal abordagem deve ser previamente justificada.

Portanto, verifica-se falha na prestação dos serviços, pois restou demonstrada a inadequação da abordagem realizada, não restando dúvidas acerca do comportamento vexatório a que foi submetida a autora, que posteriormente foi revista pela Polícia Civil que nada encontrou em sua posse.

Constatada a falha nos serviços prestados pela ré, a violação dos direitos de personalidade prescinde de comprovação, tratando-se de dano "in re ipsa", veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. CONSTITUCIONAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANOS MORAIS. COMPENSAÇÃO DEVIDA. CARÁTER SANCIONATÓRIO E PEDAGÓGICO. OCORRÊNCIA. DANO E NEXO CAUSAL. RISCO DA ATIVIDADE. SUSPEITA DE FURTO. ABORDAGEM EXCESSIVA. VEXATÓRIA. SEGURANÇAS. OCORRÊNCIA POLICIAL. AMEAÇA. TRATAMENTO DISCRIMINATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MÉTODO BIFÁSICO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. 1. Na presente hipótese a questão submetida ao conhecimento deste Egrégio Tribunal de Justiça consiste em determinar se os apelados praticaram ato ilícito que teria violado a honra do apelante, bem como se é devida a compensação por danos morais em virtude da aludida violação. 2. O reconhecimento da existência de relação jurídica de "direito substancial" de natureza consumerista e a subsequente aplicação do microsistema formado pelas normas de proteção às relações de consumo pode ensejar, entre outras consequências, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII do CDC), o reconhecimento da responsabilidade objetiva dos fornecedores do serviço em virtude da Teoria do Risco da Atividade (art. 14, caput, do CDC) e a responsabilidade solidária dos agentes que compõem a cadeia de fornecimento (artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º), regras que podem interferir diretamente na deliberação a respeito das alegações articuladas pelas partes durante o curso da marcha processual. 3. Convém repisar que os artigos 186 e 927, caput, disciplinam o dever de indenizar, a partir da ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, que causar dano a outrem, devendo-se, nesta hipótese, verificar a ocorrência de nexo causal entre o evento lesivo e a conduta do causador do dano. 4. Diante desse cenário e em atenção à vulnerabilidade do consumidor não se mostra razoável o indeferimento do pedido em razão da suposta inexistência de nexo causal entre a conduta das rés e o dano de ordem extrapatrimonial ocasionado ao demandante. 5. O tratamento inadequado dispensado ao demandante por ocasião da abordagem excessiva no local do evento, promovido com apoio das rés, caracteriza má prestação de serviço, sendo o caso da prática de ato ilícito indenizatório. 6. No caso em deslinde, em que pese tenha o Juízo singular sustentado que a abordagem vexatória tenha ocorrido, de modo contraditório asseverou que essa ocorrência não teria ultrapassado "os limites do ordinário". Ora, contraria essa

afirmação, em termos lógicos, a constatação de que o dano extrapatrimonial é presumido (in re ipsa). 7. (...) 10. Recurso conhecido e provido. (Acórdão 1715733 (https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaeletronico.buscaindexada.apresenta07043729520228070005, Relator: ALVARO CIARLINI, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 14/6/2023, publicado no DJE: 5/7/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Em que pese a alegação da inicial, a discriminação racial não foi devidamente comprovada nos autos, uma vez que a autora afirmou no Boletim de Ocorrência que não foi feita nenhuma menção a sua cor, seja pela atendente da loja, seja pelos seguranças do shopping, ao passo que a justificativa para sua abordagem fora o fato de ter utilizado o provador, o que de fato ocorreu.

Por fim, considerando a pessoa da promovente, suas condições pessoais, a repercussão do dano, o grau de culpa dos réus, sua natureza e realidade patrimonial, bem assim vislumbrando que a condenação deverá representar reprimenda preventiva de novas incidências danosas (teoria do desestímulo), o valor da indenização pelo dano moral em R\$ 8.000,00, mostra-se razoável.

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido e CONDENO os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, corrigido monetariamente, desde o arbitramento e acrescido de juros de mora da citação pela taxa SELIC, que já inclui a respectiva correção monetária.

Diante da sucumbência, condeno os réus ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que arbitro em 20% do valor da condenação, atenta ao que dispõe o art. 85, § 2º, do CPC.

Declaro resolvido o mérito da demanda, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC. Oportunamente, transitada em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se.

Intimem-se.

Sentença datada, assinada e registrada eletronicamente.

THAISSA DE MOURA GUIMARÃES Juíza de
Direito

Assinado eletronicamente por: THAISSA DE MOURA GUIMARAES
09/06/2025 10:56:43 <https://pje.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:



250609105642768000002154

IMPRIMIR

GERAR PDF