



Apelação nº 0035143-48.2014.8.19.0004

Apelante: LOJAS AMERICANAS S.A.

Apelada: CARLA CRISTINA PERES GONÇALVES

Relator: Des. Jessé Torres

ACÓRDÃO

APELAÇÃO. Relação de consumo. Ação indenizatória de danos morais. Agressões físicas e verbais praticadas por preposto da apelante em relação à consumidora apelada. Prova testemunhal, termo circunstanciado lavrado na 73ª Delegacia de Polícia e boletim de atendimento médico que corroboram o narrado na exordial. Conduta ilícita praticada. Agressões geradoras de abalo psíquico e constrangimentos que ultrapassam o mero aborrecimento. Dano moral *in re ipsa*. Verba reparatória fixada em R\$ 8.000,00, valor razoável e proporcional à lesão. Majoração dos honorários. **Negado provimento ao recurso.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **apelação nº 0035143-48.2014.8.19.0004**, originários do Juízo de Direito da 5ª Vara Cível da Comarca de São Gonçalo, em que figuram, como apelante, **LOJAS AMERICANAS S.A.** e, como apelada, **CARLA CRISTINA PERES GONÇALVES**, os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ACORDAM, por unanimidade, **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2021.

Des. **Jessé Torres**
Relator

VOTO

Relatório nos autos.

Cuida-se de ação indenizatória de danos morais, dirigida por Carla Cristina Peres Gonçalves a Lojas Americanas S.A. A sentença (pasta 230) julgou parcialmente procedente a pretensão autoral, *verbis*:

“...Posto isso e na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, resolvendo seu mérito, para condenar a sociedade ré a compensar a autora, pelos danos morais, com o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), monetariamente corrigido a partir da publicação e com juros moratórios a contar do evento danoso.

Em face do princípio da causalidade processual e na forma do artigo 85, § 2.º, do mesmo diploma legal, condeno a sociedade ré ao pagamento das custas e dos honorários de sucumbência, esses arbitrados em 10 % (dez por cento) sobre o valor indicado no dispositivo, tendo em vista a complexidade da causa, o trabalho que nela foi empregado e o tempo para tanto consumido...”

Aduz a apelante que não houve qualquer ato ilícito praticado pela recorrente, motivo que pelo qual não se há de cogitar de reparação moral. Alega que o *quantum* indenizatório fixado na sentença foi excessivo. Almeja a reforma da sentença para excluir a condenação à compensação de danos morais, ou, alternativamente, a redução do valor arbitrado.

Escorreita a sentença.

A relação existente entre as partes litigantes é de caráter consumerista, uma vez que presentes os requisitos objetivos e subjetivos insertos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, daí as normas deste serem aplicáveis ao caso vertente, certo que o setor de comércio de bens se inclui dentre as hipóteses elencadas no art. 3º, § 2º, do CDC.

De acordo com o art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços e produtos é objetiva, ou seja, independe de culpa. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando houver culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiro, ou quando o defeito for inexistente, *verbis*:

“Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”



Narra a autora que, aos 02.06.2014, se dirigiu à loja da apelante, situada no São Gonçalo Shopping, com o intuito de pagar a fatura de seu cartão de crédito por aquela emitido. Dirigiu-se ao caixa, cujo atendente informou que só poderia pagar a fatura ali se utilizasse o cartão para compras. Estranhando a situação, a apelada solicitou a presença do gerente para explicações, ao que este compareceu ao caixa e a agrediu verbalmente. Indignada, a autora encaminhou-se à saída da loja para realizar o pagamento da fatura em casa lotérica, quando o gerente a agrediu fisicamente, dando-lhe uma rasteira (chute) que a levou ao chão, já do lado de fora da loja. Com a queda, machucou o punho e houve confusão entre o gerente e transeuntes. O gerente foi contido por seguranças do shopping e a polícia foi acionada.

Improsperável o argumento da apelante, no sentido de que não houve ato ilícito praticado por seu preposto. A autora acostou o termo circunstanciado lavrado na 73ª Delegacia de Polícia, do qual consta relato da dinâmica dos fatos, capitulados como injúria e lesão corporal (pasta 09). Também há nos autos o boletim de atendimento médico de hospital do SUS, para onde a autora foi encaminhada após as agressões (pasta 09). Há depoimentos de testemunhas em juízo (pasta 221), confirmatórios do ocorrido, das agressões verbais e físicas sofridas pela autora.

O dano moral suportado pela apelada ocorre *in re ipsa*. A apelante não logrou demonstrar quaisquer das excludentes de sua responsabilidade objetiva, não colacionando aos autos elementos de contraprova que afastassem os atos ilícitos cometidos, nem os fatos narrados na exordial pela autora. As agressões físicas e verbais, praticadas por preposto da apelante, geram abalo psíquico e constrangimentos que ultrapassam o mero aborrecimento, tanto que constitutivos de lesão a direitos da personalidade (honra, integridade física e psíquica), tal como reconhecido em remansosa jurisprudência.

A autora, portanto, faz jus à compensação dos danos morais que experimentou, a que deram causa as agressões que sofreu, praticadas por preposto da apelante. No que concerne ao *quantum* indenizatório, a sentença fixou-lhe o valor em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), que se mostra razoável e proporcional ao dano causado e compatível com a reprovabilidade da conduta, a capacidade econômica da empresa ré e a intensidade do constrangimento suportado pela consumidora, bem como suas condições financeiras.

Quanto aos honorários advocatícios, ante a sucumbência da apelante, hão de ser majorados de acordo com o art. 85, §11, do CPC/15, tendo em vista que a sentença foi proferida aos 18.10.2020, portanto já na vigência do novo código de ritos. Esclarece-se que, conforme entendimento do STJ (Enunciado Administrativo nº 7/STJ: “*Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016 será possível o arbitramento de honorários recursais, na forma do art. 85, §11, do CPC/15*”), o marco temporal para a aplicação do art. 85 do CPC é a data de prolação da sentença.



Daí a Câmara haver por bem de **negar provimento ao recurso**, mantida a sentença como lançada e majorados os honorários sucumbenciais para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2021.

Desembargador **JESSÉ TORRES**
Relator