



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**COMARCA DE MANAUS**  
**9º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE MANAUS - JE CÍVEL - PROJUDI**

Av. Grande Circular, S/N - Jorge Teixeira - Manaus/AM - CEP: 69.079-265 - Fone: 92 99143-6522 -  
E-mail: 9vje.civel@tjam.jus.br

**Autos nº. 0142084-72.2025.8.04.1000**

Processo n.: 0142084-72.2025.8.04.1000  
Classe processual: Procedimento do Juizado Especial Cível  
Assunto principal: Indenização por Dano Material

Polo Ativo(s):

- FELIPE LOPES DA COSTA representado(a) por João Pedro de Lira Ribeiro
- REBECA EMANUELA DE SOUZA LIMA representado(a) por João Pedro de Lira Ribeiro

Polo Passivo(s):

- Magazine Torra Torra Ltda

**SENTENÇA**

Vistos, etc.

Relatório dispensado nos termos do artigo 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

Cuida-se de Ação de Indenização por Danos Morais proposta por **Rebeca Emanuela de Souza Lima e Felipe Lopes da Costa** contra **Magazine Torra Torra Ltda.**, na qual alegam terem sido abordados de forma vexatória por prepostos da ré após realizarem compras em seu estabelecimento no centro de Manaus. Afirmam que, ao deixarem a loja com seu filho menor, foram constrangidos em via pública e forçados a retornar à loja sob acusação de furto, onde, diante de outros clientes, foram submetidos à conferência das mercadorias adquiridas, o que lhes teria causado profundo abalo emocional.

A parte ré apresentou contestação, alegando que a abordagem ocorreu de forma discreta e apenas após o acionamento do alarme antifurto, não havendo qualquer tratamento abusivo, conduta vexatória ou exposição pública. Argumentou tratar-se de exercício regular do direito de fiscalização patrimonial e defendeu a inexistência de dano moral. Impugnou, ainda, o pedido de gratuidade de justiça e a inversão do ônus da prova.

É a síntese. Passo a decidir.

**FUNDAMENTAÇÃO**

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que a matéria é eminentemente de direito e os elementos constantes dos autos são suficientes à formação do convencimento.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo independentemente de culpa pela reparação dos danos causados ao consumidor por falha na prestação dos serviços. Aplica-se ao caso a teoria do risco do empreendimento.



O cerne da controvérsia reside em saber se a abordagem realizada pela ré em relação aos autores configurou situação vexatória, constrangedora e ofensiva à dignidade do consumidor a ponto de justificar a reparação por danos morais.

**As provas constantes dos autos, especialmente a gravação de vídeo indicada pelos autores e o boletim de ocorrência lavrado logo após o fato, são compatíveis com a narrativa de que a abordagem se deu fora da loja, em via pública, de maneira ostensiva, sob suspeita infundada de furto e ainda que a conferência/revista não foi realizada de forma reservada.**

**A alegação da ré de que não houve abordagem excessiva não se sustenta diante da ausência de contraprova eficaz quanto à inexistência de constrangimento, tampouco restou demonstrado que os prepostos tenham agido em conformidade com protocolos de contenção discretos e respeitosos.**

Ressalte-se que, mesmo nos casos em que se configura a necessidade de verificação de mercadorias, essa conduta deve ser exercida de forma cautelosa, com absoluto respeito à dignidade do consumidor. O simples fato de o alarme ter disparado não justifica a submissão de uma família a uma inspeção pública e inquisitória, tampouco afasta a responsabilidade pelo constrangimento causado.

A jurisprudência pátria e local tem reconhecido o dever de indenizar nas hipóteses de abordagem indevida de clientes sob acusação infundada de furto, principalmente quando há envolvimento de criança e exposição perante terceiros.

Em sendo evidente a falha na prestação do serviço e tendo os autores sido submetidos a situação de desrespeito à sua dignidade, resta caracterizado o dano moral indenizável, conforme preceituam os artigos 5º, inciso X, da Constituição Federal, e 186 e 927 do Código Civil.

Quanto ao pedido de gratuidade de justiça, não se vislumbra nos autos prova suficiente para afastar a presunção legal de veracidade da declaração de hipossuficiência firmada pelos autores. Deferem-se, portanto, os benefícios da gratuidade.

## DISPOSITIVO

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados por Rebeca Emanuela de Souza Lima e Felipe Lopes da Costa para:

Condenar a ré Magazine Terra Terra Ltda. ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, totalizando R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação.

Deferir o pedido de gratuidade de justiça formulado pelos autores.

Com a vigência da nova Lei nº 14.905/24, o dano moral será corrigido monetariamente conforme os índices do IPCA. Quanto aos juros de mora, se a citação tiver ocorrido até 28/08/2024, será aplicado o índice de 1% ao mês até essa data e, posteriormente, passará a vigorar a taxa legal (diferença entre SELIC e o IPCA), conforme disposto no art. 406, §1º. do CPC.

Sem custas e honorários, nos termos do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado da sentença, nada sendo requerido, dê-se baixa e archive-se.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.



**Manaus, 24 de Junho de 2025.**

***Vanessa Leite Mota***  
***Juiz(a) de Direito***

