



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Rua Doutor Jose Roberto Paim, 99 - Bairro: Parque dos Coqueiros - CEP: 12945-007 - Fone: (11) 3402-5551 -
www.tjsp.jus.br - Email: atibaia2cv@tjsp.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4000978-85.2025.8.26.0048/SP

AUTOR: JUSSARA PINHEIRO RODRIGUES DE OLIVEIRA

RÉU: WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Vistos.

JUSSARA PINHEIRO RODRIGUES DE OLIVEIRA ajuizou a presente ação de **REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra **WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA (ATACADÃO)**, alegando que na data de 27/08/2025, após realizar a compra de produtos no interior da requerida e efetuar o pagamento, fora surpreendida de forma abrupta e pública por preposto que acusara-lhe, injustamente, de consumir produtos no interior da padaria, sem realizar o pagamento. Diz que teve de acompanhar o preposto, diante de todos os demais clientes, sem qualquer comprovação do alegado, tampouco acesso às imagens do local. Pleiteia, em tutela antecipada de urgência, em caráter incidental, seja compelida a ré a fornecer as imagens do ocorrido. Requer a condenação da requerida ao pagamento de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a título de reparação pelo abalo moral suportado. Pede o reconhecimento da relação de consumo, com inversão do ônus da prova. Roga pela gratuidade de justiça.

Recebida a inicial, deferiu-se a gratuidade, deferiu-se a tutela para apresentação das imagens e determinou-se a citação da parte adversa (4.1).

A demandada ofertou contestação (19.1), por meio da qual em preliminar, impugna o valor dado à causa e comunica o cumprimento da ordem liminar, juntando *link* de acesso às imagens. No mérito, diz que houvera abordagem cordial, sem qualquer acusação, eis que a funcionária da padaria comunicara que a cliente que acompanhava a autora teria consumido produto, no local. Assevera que seu preposto apenas indagou a autora sobre o ocorrido, momento em que a cliente que estava junto com a autora se identificou como responsável pelo consumo do produto e se prontificou a pagar pelo item, esclarecendo a dúvida sem mais problemas. Diz que resolvida a situação, a autora retornara, acompanhada de familiares, dentre os quais seu marido, que agredira o funcionário de frente de caixa. Defende a inexistência de qualquer ilícito. Pede a improcedência do pedido autoral.

Houve réplica (23.1).

Instadas as partes a especificarem provas (27.1), as partes pugnam pela produção de prova oral, com oitiva de testemunhas (33.1 e 35.1).

Saneado o feito, fixaram-se as questões controvertidas e determinou-se a produção de prova testemunhal, designando-se audiência de instrução e julgamento (37.1).



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Realizado o ato, fora declarada encerrada a instrução e encaminhados os autos à conclusão, para prolação da sentença (65.1).

Relatado brevemente o necessário.

Fundamento e decido.

Inicialmente, **REJEITO** a impugnação ao valor da causa, eis que reflete o valor almejado pela parte a título de reparação pelos danos morais que alega ter sofrido.

Não havendo demais preliminares a serem apreciadas, passo ao exame de mérito, no qual conheço diretamente do pedido, eis que após extensa dilação probatória, com realização de audiência de instrução e colheita de depoimentos, a convicção do juízo já se encontra formada, não sendo necessárias a produção de quaisquer outras provas.

O pedido autoral é procedente.

Cuida-se de ação através da qual pretende a autora seja a demandada condenada a reparar-lhe os danos morais causados por suposta abordagem vexatória.

Inicialmente, cumpre deixar consignado, desde logo, que a relação jurídica travada entre as partes e que constitui o substrato do objeto desta ação, possui natureza consumerista, uma vez que a autora é destinatária final dos serviços prestados pela empresa-ré, que o faz de forma contínua e habitual no desenvolvimento de suas atividades comerciais, fazendo com que as partes se enquadrem perfeitamente nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Motivo pelo qual, no presente caso, entende este Magistrado que a legislação consumerista tem incidência na relação jurídica travada entre as partes.

Neste diapasão, a inversão do ônus da prova é medida que se impõe, para facilitação do direito de defesa do consumidor, nos termos do inciso VII, artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor. Tal providência faz-se ainda necessária ante ao fato de que as imagens do ocorrido encontravam-se em poder da demandada, a evidenciar a necessidade da inversão.

O conjunto probatório carreado aos autos evidencia que não há falar em abordagem realizada de modo a não causar danos à autora.

De detida análise das imagens carreadas pela demandada (19.1, fl. 03) é possível extrair que, em nenhum momento, é possível visualizar a demandante, ou sequer as pessoas que lhe acompanhavam, consumindo qualquer tipo de produto no interior do estabelecimento. Não há sequer imagens que demonstrem ao menos o momento em que a aludida consumidora teria tomado para si o produto consumido.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Em audiência de instrução, *Carlos Augusto Mello dos Santos*, auxiliar de frente de caixa, disse que recebeu informação proveniente de seu supervisor no sentido de que alguma cliente teria consumido um pão de queijo da padaria, amassado o papel e dispensado na loja, pelo que foi ao caixa e perguntou a autora se ela havia consumido o produto, momento em que ela negou, começando a chorar. Relatou que não se dirigiu à padaria para conferir a falta do produto e sua responsabilidade. Informou que a cliente que estava logo atrás, assumiu o consumo e que em nenhum momento se utilizou de termos vexatórios. Alegou que a cliente sentiu-se constrangida. Por fim, disse que o marido da autora lhe agredira.

Sob o crivo do contraditório, *Laila da Luz Soares*, também auxiliar de frente de caixa, não presenciou a questão controvertida. Disse que presenciou apenas agressões praticadas pelo marido da autora. Relatou que o agressor avançou contra *Carlos*, juntamente com outro indivíduo, que tentava agredi-lo pelas costas.

Patrícia dos Santos, operadora de caixa, em audiência, disse que fora instruída a avisar o gerente quando a cliente estivesse no caixa, pelo que acendera a luz, quando houve a aproximação. Disse que após o pagamento iniciou-se uma confusão no caixa, no entanto não presenciou a abordagem, tampouco a reação da autora. Por fim, também não soube informar o responsável pelo consumo do produto.

Desse modo, evidente a **conduta temerária** dos prepostos da requerida, eis que **não demonstrado minimamente sequer quem fora o responsável pelo consumo do salgado no interior da loja.**

Note-se que não houvera o mínimo preparo dos envolvidos, que sequer se prestaram a dirigir-se à padaria a fim de apurarem o ocorrido. Mais uma vez destaco: NÃO há mínimo indício que aponte a autora como responsável pelo consumo do pão de queijo.

Não bastasse, a testemunha *Carlos Augusto Mello dos Santos* fora categórica ao afirmar que a cliente que estava a acompanhar a autora, prontamente, teria efetuado o pagamento do produto, no entanto, inexistente nos autos qualquer comprovação do ocorrido.

Nessa senda, os comprovantes de pagamento carreados pela autora (1.9), que corroboram estaria ela acompanhada da aludida responsável pelo consumo, não demonstram qualquer pão de queijo. Assim, deveria a ré ter demonstrado nos autos o pagamento do produto, para que minimamente pudesse restar comprovado que realmente existira o indigitado salgado.

Desse modo, ainda que a ré alegue que a abordagem foi calma e educada, as circunstâncias descritas na inicial, corroboradas pelo depoimento, demonstram que a autora fora submetida a constrangimento público, mormente pelo fato de que **a diligência se demonstrou totalmente aleatória** já que, como dito alhures, sequer restara comprovada a existência do pão de queijo, ou até mesmo evidenciado pelo circuito interno de captação de imagens, que qualquer das pessoas que acompanhavam a autora, na data dos fatos, teria ao menos tocado o salgado.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Tal conduta excede o direito da ré de proteção ao patrimônio e caracteriza afronta à dignidade da demandante.

Não há dúvida de que a abordagem causou abalo emocional à requerente, configurando o dano moral. Mostrou-se evidente a imposição de constrangimento, a submissão da parte a acusação descuidada e, sobretudo, ofensiva, sem lastro probatório ou cuidado mínimo.

E, apesar de toda a argumentação da ré, a responsabilidade desta é objetiva e deve responder pelos danos causados por atos de seus funcionários. Assim, se houve a acusação indevida, é certo que a responsabilidade é exclusiva do supermercado.

Portanto, tem-se que ficou comprovada a ocorrência do dano, a conduta da ré, o nexo causal que os une e, por fim, a culpa da última. Isso porque da conduta da requerida decorreu lesão a direitos da personalidade da requerente, não se tratando de mero dissabor, sendo passível de ensejar indenização.

Ademais, como exaustivamente decidido na jurisprudência, a responsabilidade do supermercado é objetiva e, neste diapasão, forçoso reconhecer que ela não foi elidida por qualquer fato trazido aos autos pela ré.

Neste sentido:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REVISTA EM SUPERMERCADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. Recurso de apelação interposto pelo supermercado réu contra sentença de parcial procedência que o condenou ao pagamento de danos morais. II. A questão em discussão consiste em verificar se a abordagem realizada pelo supermercado foi discriminatória, abusiva e constrangedora e se o valor da indenização por danos morais é excessivo. III. Razões de Decidir: A relação de consumo impõe responsabilidade objetiva ao supermercado pelos atos de seus funcionários, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Abordagem em supermercado por suspeita de furto. Consumidor autor abordado pela operadora de caixa que requisitou verificar o conteúdo da mochila do autor, com presença de outros dois funcionários próximos ao caixa acompanhando a ocorrência. Constrangimento indevido. **As gravações demonstram que a abordagem foi constrangedora e sem justificativa, configurando dano moral.** Abordagem no interior do estabelecimento comercial ou em via pública, averiguação ou investigação dos fatos, revista pessoal e exibição de conteúdo de bolsa/mochila em caso de suspeita de furto que podem ser feitos e exigidos apenas por autoridade policial e não por seguranças particulares ou funcionários de estabelecimento comercial. Dano moral configurado e quantum mantido. Sentença mantida. Honorários majorados. IV. Tese de julgamento: 1. A abordagem constrangedora e sem justificativa configura dano moral. 2. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação de serviços. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível1023051-03.2022.8.26.0309; Relator (a): L. G. Costa*



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025, sem destaques no original)

Fixados os elementos que configuram a inequívoca responsabilidade civil da requerida, resta agora analisar os componentes do pedido indenizatório.

Resta tão somente fixar o valor da indenização, de forma que seja suficiente para reparar os prejuízos sofridos, sem no entanto, determinar o enriquecimento da parte autora em detrimento da ré.

O relato discriminado na inicial acarretou à demandante angústia e sofrimento, que não podem ser equiparados a meros aborrecimentos, oriundos da vida em sociedade. Há evidente ofensa a direito da personalidade que merece reparação.

No tocante ao *quantum* da indenização pelo dano moral, urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também deve ser considerado no arbitramento da reparação, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do demandante, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente.

Sendo a indenização forma de composição do dano, o valor pecuniário é o único capaz de compensar a dor, o sofrimento, a aflição, os dissabores, além do estado punitivo que o lesado espera do causador do dano.

Na hipótese, sopesados tais elementos, fixo o valor da indenização por dano moral em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), quantia que se mostra adequada para reparar o dano sem implicar enriquecimento ilícito e que tem carga punitiva suficiente no sentido de evitar novas ocorrências.

Anote-se que a fixação leva em conta, para além do fato de estarmos diante de uma celeuma causada por um único pão de queijo, que não chega ao preço de R\$ 5,00 (cinco reais), ser inconteste que os familiares da vítima agrediram o preposto da requerida.

Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial, com análise de mérito, **EXTINGUINDO-SE** o feito para **CONDENAR** a requerida ao pagamento à autora, a título de reparação por danos morais, do valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), corrigido monetariamente pelos índices da tabela prática do TJSP, a contar da publicação desta sentença, acrescida de juros legais.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia

Até a entrada em vigor da Lei n. 14.905/2024, a correção monetária observará os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão calculados à taxa de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil, na redação original, combinado com o art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. Após a entrada em vigor da Lei n. 14.905/2024, a correção monetária observará a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou do índice que vier a substituí-lo (Código Civil, artigo 389, parágrafo único), e os de juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil e seus parágrafos.

Em face da sucumbência, arcará a demandada com o pagamento das custas e despesas processuais, bem assim ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação.

Ressalto que a oposição de embargos declaratórios infundados ou manifestamente protelatórios ensejará aplicação das penalidades cabíveis, devendo a insurgência à sentença se realizar pelo meio recursal adequado.

Na hipótese de interposição de recurso de apelação, intime-se a parte contrária, por ato ordinatório, para oferecer resposta no prazo de 15 (quinze) dias. Após, remetam-se os autos à Superior Instância, para apreciação do recurso.

Após o trânsito em julgado, observado os procedimentos previstos no artigo 1.098 das NSCGJ, ao arquivo com baixa definitiva.

Publique-se. Intime-se.

Documento eletrônico assinado por **MARCELO OCTAVIANO DINIZ JUNQUEIRA, Juiz de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610005964863v8** e do código CRC **a3762047**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): MARCELO OCTAVIANO DINIZ JUNQUEIRA

Data e Hora: 05/03/2026, às 16:48:23

4000978-85.2025.8.26.0048

610005964863.V8