



# Ponto Frio é condenado por tratar cliente como ladra

10/05/2007

O alarme falso na saída de uma loja, que indica o furto de mercadoria e causa constrangimento ao consumidor, deve ser punido. O entendimento é da 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que condenou o Ponto Frio a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 6 mil a uma policial civil.

A consumidora foi barrada na loja, após o disparo do alarme. Além do constrangimento com o barulho, ela foi tratada como ladra pelos seguranças do estabelecimento. Segundo os desembargadores, a situação tem se repetido no comércio de Brasília. Eles afirmaram que “há um total descaso no atendimento do consumidor, que não pode passar despercebido pela Justiça”.

O tumulto, no Conjunto Nacional, foi presenciado por pessoas que circulavam pelo shopping. Segundo testemunhas, a abordagem dos seguranças chamou a atenção de outros consumidores porque a cliente foi mantida sob a guarda de um funcionário, enquanto outro retirou o objeto de suas mãos e saiu para conferir se o pagamento havia sido efetuado. O incidente chegou a ser fotografado por algumas pessoas.

A decisão do TJ-DF, baseada em entendimento do Superior Tribunal de Justiça, considerou que a reação dos seguranças trouxe constrangimento suficiente para demonstrar ofensa à honra subjetiva da cliente.

## **Processo 2005.0110.672.904**

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2007-mai-10/ponto\\_frio\\_condenado\\_tratar\\_cliente\\_ladra/](https://conjur.jumps.com.br/2007-mai-10/ponto_frio_condenado_tratar_cliente_ladra/)