

Supermercado é responsável por má conduta de seus funcionários

28/01/2020

Havendo falha na prestação dos serviços, e inexistindo prova da excludente de sua responsabilidade, a empresa deve responder pelos danos morais causados ao cliente. Com esse entendimento, a 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou uma rede de supermercados a indenizar uma cliente acusada injustamente de furto pelos seguranças do local.

Steve Crane



Supermercado responde por má conduta de funcionários, diz TJ-SP

No voto, para embasar a condenação, o relator, desembargador Antonio Nascimento, citou o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços".

De acordo com os autos, a autora da ação, após passar pelo caixa e pagar sua compra, foi abordada por seguranças do local e acusada de furto. Ela alegou que, mesmo após mostrar a nota fiscal referente aos produtos adquiridos, teve sua bolsa revistada e ainda foi obrigada a levantar a saia na frente dos seguranças e dos demais clientes.

Segundo o relator, a narrativa da autora encontra-se em consonância com aquilo que foi relatado à autoridade policial e confirmado por testemunha inquirida em juízo. "O nexos causal está, portanto, bem delineado, sendo o dissabor experimentado pela acionante decorrência direta do tratamento indevido que sofreu no supermercado, que, por seu turno, não se desincumbiu de afastar a assertiva da acionante", completou.

Dessa forma, Nascimento afirmou não ser possível afastar a responsabilidade do supermercado, inclusive por culpa *in eligendo*: "Em verdade, não se pode tratar o consumidor, aliás qualquer cidadão, com referido desprezo e menoscabos, proferindo palavras e expressões preconceituosas. De fato, referida conduta é suficiente para impor indenização para reparação moral."

Ainda de acordo com o desembargador, é desnecessário, neste caso, qualquer prova da lesão à honra e imagem da vítima, uma vez que é notório o embaraço, vexame e a vergonha da situação relatada nos autos. Por unanimidade, a Câmara manteve a indenização fixada em primeiro grau, no valor de R\$ 10 mil.

1000978-21.2019.8.26.0704

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-jan-28/supermercado-responsavel-ma-conduta-funcionarios/>