

## Cliente barrada em porta de shopping deve ser indenizada, diz TJ-SP

29/05/2021

Fazer triagem na entrada, antes da abertura do shopping center ao público em geral, não ofende a ordem jurídica e constitui exercício regular de direito. Entretanto, esse mecanismo de proteção deve se dar de forma adequada, jamais expondo os consumidores a situações vexatórias, para que o agir não configure o ato ilícito e cause dano indenizável (artigos 186 e 927, ambos do CC).

### Divulgação



Para o TJ-SP, a cliente foi submetida a situação vexatória ao ser barrada

### Divulgação

Com esse entendimento, a 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a condenação de um shopping e de uma empresa de segurança a indenizar, por danos morais, uma mulher que foi impedida de entrar na academia do estabelecimento.

O valor da reparação foi reduzido de R\$ 15 mil para R\$ 6 mil. De acordo com os autos, a mulher aguardava, junto a outros clientes, a abertura de um portão do shopping que dá acesso a uma academia quando, após a entrada ser liberada, um dos seguranças da equipe a impediu de passar, informando que o acesso de funcionários era feito por outro portão.

Ela afirmou que estava indo à academia e apresentou uma cópia do recibo de pagamento para comprovar, mas, mesmo assim, o segurança não acreditou. A situação só foi resolvida 20 minutos depois, quando a gerente comercial da academia foi até o local para confirmar a condição de aluna da autora.

"Pela prova oral produzida, é possível verificar que a autora teve problemas para ingressar no shopping e ter acesso à academia e constatar que os fatos chegaram ao conhecimento dos prepostos do shopping, mas o réu não demonstrou ter tomado qualquer providência para apuração dos fatos", afirmou o relator, desembargador Sérgio Alfieri, ao negar a absolvição do shopping.

Conforme o magistrado, configurada a falha nos serviços prestados, surge o dever de indenizar pelos danos morais reclamados na petição inicial, "porquanto indiscutível que os fatos interferiram no estado psicológico da autora, causando-lhe sofrimento, frustração, revolta e angústia, e não mero aborrecimento e dissabor do cotidiano". A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1016721- 90.2018.8.26.0224**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mai-29/cliente-barrada-porta-shopping-indenizada-tj-sp-2/>