

## Clientes submetidas a constrangimento em supermercado devem ser indenizadas

06/01/2024

Embora seja lícita a defesa do patrimônio, o estabelecimento comercial não pode desrespeitar o direito à dignidade dos clientes. Com esse entendimento, a 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJ-MG) condenou um supermercado a pagar R\$ 12 mil, por danos morais, a duas clientes que passaram por situação de constrangimento dentro do local.

Conforme o processo, as duas clientes compareceram ao supermercado em agosto de 2019 para comprar produtos de higiene pessoal, e carregavam sacolas de roupas e frutas, que foram colocadas dentro do carrinho de compras.

Após o pagamento dos produtos adquiridos no local, as consumidoras foram abordadas por dois seguranças do estabelecimento, que estariam desconfiadas de que elas teriam furtado alguns produtos. Com isso, as mulheres foram levadas a um cômodo, onde foram revistadas.

As autoras da ação sustentaram que não havia qualquer produto em suas bolsas que não estivesse no cupom fiscal. Diante do cenário, e sentindo-se injustiçadas, acionaram a Polícia Militar para que fosse lavrado um boletim de ocorrência, e ajuizaram a ação, pleiteando indenização por danos morais.

Em sua defesa, a empresa sustentou que as clientes não apresentaram provas de ocorrência de ato ilícito e que a abordagem havia sido feita de forma “discreta e cortês”.

Na primeira instância, o pedido das autoras foi considerado improcedente. No entanto, a relatora do caso no TJ-MG, desembargadora Maria Aparecida de Oliveira Grossi Andrade, entendeu que “não restam dúvidas de que as autoras tiveram a honra e a dignidade abaladas, em razão de terem sido tratadas como supostas agentes de furto, sendo que não cometeram qualquer ilícito”.

“Isso porque, não obstante seja lícita a defesa do patrimônio e da segurança do estabelecimento comercial, esse não pode se descuidar dos direitos à intimidade, à privacidade, à honra e à dignidade dos clientes, o que, a toda evidência, não ocorreu no caso dos autos”, afirmou a magistrada, que votou por dar provimento ao recurso para reformar a sentença e condenar o supermercado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6 mil para cada autora.

Os desembargadores Roberto Soares de Vasconcellos Paes e Amauri Pinto Ferreira votaram de acordo com a relatora. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*



*Consumidoras foram revistadas de forma indevida em supermercado*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jan-06/clientes-submetidas-a-constrangimento-em-supermercado-devem-ser-indenizadas-2/>