

Supermercado deve indenizar cliente acusado de fraudar pagamento

03/11/2024

Por considerar que o consumidor foi vítima de falha na prestação de serviço e alvo de suspeita infundada, o juiz José Augusto Nardy Marzagão, da 4ª Vara Cível de Atibaia (SP), condenou um supermercado a indenizar em R\$ 1,5 mil, por danos morais, um homem acusado de fraudar o pagamento de um produto.

O caso ocorreu em fevereiro deste ano. Ao pagar uma compra de R\$ 24,79, o homem entregou duas cédulas: uma de R\$ 50 e outra de R\$ 5. A ideia era facilitar o troco. A caixa do supermercado, porém, devolveu apenas R\$ 0,20 em moedas. Segundo ela, o homem havia entregue apenas R\$ 25.

Em seguida, as imagens das câmeras de segurança foram verificadas. Diante dos olhares de desconfiança de outros empregados e dos clientes, a caixa, então, acusou o homem publicamente de tentativa de fraude. A gerente foi chamada e, após recontagem do dinheiro, foi constatado que o cliente tinha razão. O troco foi corrigido, mas não houve um pedido de desculpas.

Inconformado, o homem entrou com ação pedindo pagamento de R\$ 50 mil a título de danos morais. Em contestação, o supermercado disse que a situação não passou de uma mera conferência de valores, comum em estabelecimentos do tipo, e que não houve imputação de crime, nem gesto de preconceito ou humilhação.

Valor elevado

Ao analisar o caso, o juiz considerou verossímil a versão apresentada pelo autor. E, citando o Código de Defesa do Consumidor, ele destacou que mesmo em situações de inadimplência o consumidor não pode ser “exposto a ridículo”, nem ser “submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Para o juiz, porém, não foi o que se viu no supermercado. Segundo ele, o tratamento dado ao cliente “nem de longe pode se tratar de (sic) ‘simples procedimento de conferência de valores’”.

Para evitar situações do tipo, portanto, cabe ao estabelecimento “orientar a treinar adequadamente seus prepostos, de modo a não suscitarem dúvidas infundadas sobre os valores que recebem no âmbito da função específica de recebimento de pagamentos (caixa), a fim de que não coloquem indevidamente sob suspeita o consumidor que, diga-se de passagem, no caso dos autos procurou ainda auxiliar na formação de seu troco”.

Além disso, prosseguiu Marzagão, o supermercado poderia ter juntado aos autos a gravação de seu circuito interno para atestar sua versão do fato, “mas assim não agiu”. “Como visto, os fatos trazidos à apreciação jurisdicional revelam evidente falha na prestação de serviço ao encargo da ré”, completou o juiz. Apesar disso, ele considerou que a quantia pedida pelo cliente era elevada. Por isso, estipulou a indenização em R\$ 1,5 mil.

A defesa foi patrocinada pelos advogados **Cléber Stevens Gerage** e **Carmen Franco**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1001717-46.2024.8.26.0048

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-nov-03/supermercado-deve-indenizar-cliente-acusado-de-fraudar-pagamento/>

