

Supermercado é condenado a indenizar cliente por abordagem vexatória

10/03/2025

A 3ª Turma Recursal do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) julgou recurso apresentado por um supermercado contra a decisão que o condenou a indenizar uma consumidora por danos morais. O colegiado manteve o entendimento quanto à ocorrência do dano, mas reduziu o valor indenizatório.

No caso julgado pelos desembargadores, a cliente alegou ter sido abordada de forma vexatória pelo segurança do estabelecimento, que a acusou injustamente de não ter pago por compras anteriores.

Em sua defesa, a ré sustentou que não ocorreu gritaria ou exposição excessiva, além de afirmar que as imagens em vídeo mostravam conduta regular.

A consumidora, porém, apresentou provas de que a abordagem ocorreu na presença de outras pessoas, o que gerou constrangimento e alteração de seu estado de saúde.

Ao analisar a situação, os magistrados destacaram que a empresa, como fornecedora de serviços, possui responsabilidade objetiva por atos de seus empregados. De acordo com a decisão, “a abordagem dispensada à autora possui aptidão para caracterizar violação aos [direitos da personalidade](#), justificando, pois, a condenação a título de danos morais”.

O colegiado também observou que não houve qualquer indício de conduta ilícita por parte da consumidora, de modo que a exposição pública foi considerada inadequada e desproporcional.

Como resultado, a 3ª Turma concluiu pela configuração do dano moral, mas reduziu o valor fixado na sentença inicial de R\$ 5 mil para R\$ 3 mil. Essa quantia foi considerada suficiente para compensar os prejuízos sofridos pela vítima e, ao mesmo tempo, para desestimular práticas semelhantes por parte da empresa. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DFT.*

Clique [aqui](#) para ver o acórdão
Processo 0711309-50.2024.8.07.0006

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-10/supermercado-e-condenado-a-indenizar-cliente-por-abordagem-vexatoria-2/>

