

Varejista deve indenizar consumidores acusados falsamente de furto

O **Tribunal de Justiça de Mato Grosso** manteve a condenação de uma rede varejista ao pagamento de R\$ 10 mil, a título de danos morais, a dois consumidores injustamente acusados de furto dentro de uma loja em Cuiabá.

A decisão, unânime, foi da 2ª Câmara de Direito Privado e confirmou a sentença de primeiro grau, que já havia reconhecido o constrangimento e o abuso sofridos pelos clientes.

Conforme os autos, o casal havia ido ao estabelecimento para trocar um produto. Durante o atendimento, foram surpreendidos por uma abordagem do gerente da loja, que os acusou publicamente de tentativa de furto e acionou a Polícia Militar.

A situação evoluiu para um constrangimento ainda maior: os consumidores foram conduzidos a uma sala reservada e submetidos à revista por policiais, mesmo sem qualquer prova de irregularidade.

A relatora do caso, desembargadora Maria Helena Gargaglione Póvoas, ressaltou que a relação é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por **falhas na prestação do serviço**.

Para Póvoas, cabia à loja demonstrar a ocorrência de algum fato que justificasse a suspeita, o que não foi feito. “A ausência de registro audiovisual de incidente que deveria estar documentado reforça a veracidade da narrativa do consumidor”, destacou no voto.

O Tribunal também observou que a empresa poderia ter apresentado imagens das câmeras de segurança, o que não ocorreu, reforçando a presunção de que houve abordagem injustificada. Para a magistrada, a conduta da loja “denota evidente excesso e falha no dever de cuidado e respeito ao cliente”.

O valor da indenização, fixado em R\$ 5 mil para cada um dos consumidores, foi mantido por ser considerado compatível com o porte econômico da empresa e com a gravidade do constrangimento sofrido. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1047125-98.2024.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-29/varejista-deve-indenizar-consumidores-acusados-falsamente-de-furto/>

