

Acusação infundada de consumo em supermercado gera dano moral

11/03/2026

A **relação de consumo** impõe responsabilidade objetiva aos estabelecimentos comerciais pelos atos dos seus funcionários. A **abordagem vexatória** de um cliente em um supermercado, baseada em suspeita infundada de consumo de produtos sem pagamento no interior da loja, configura abalo emocional e dano moral.

Com esse entendimento, o juiz Marcelo Octaviano Diniz Junqueira, da 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia (SP), condenou uma rede de supermercados a indenizar uma cliente acusada injustamente de não pagar por um produto.

A disputa tem origem em um incidente de agosto de 2025. Depois de fazer a compra e passar os produtos no caixa, a consumidora foi abordada de forma abrupta por um empregado da loja, que alegou que ela havia comido um pão de queijo na área da padaria sem pagar. A mulher teve de acompanhar o trabalhador diante dos demais clientes, sem que nenhuma comprovação visual ou material fosse apresentada para justificar o ato.

Conduta temerária

No processo, a autora pediu uma tutela de urgência para acessar as imagens de segurança e pediu reparação pelo abalo moral. O supermercado contestou a ação, argumentando que a abordagem foi calma e feita quando uma operadora da padaria relatou o suposto consumo. A empresa sustentou que a consumidora foi abordada para esclarecer a dúvida, o que afastaria a existência de crime.

O juiz, todavia, acolheu os argumentos da cliente. De início, ele apontou que a relação jurídica atrai a incidência do **Código de Defesa do Consumidor**, o que impõe a inversão do ônus da prova — ou seja, é dever do supermercado comprovar que agiu corretamente.

Sobre o mérito, o julgador considerou que a análise das imagens fornecidas pela empresa e os depoimentos das testemunhas comprovaram a conduta temerária dos empregados da loja, que sequer souberam identificar quem seria o real responsável pelo consumo do salgado.

O juiz explicou que a submissão da consumidora a uma acusação descuidada, desprovida de provas sólidas, ultrapassa o exercício regular do direito de proteção ao patrimônio da empresa e afeta a dignidade da pessoa, gerando o dever de indenizar. Diante da ofensa, o magistrado fixou a reparação em R\$ 2,5 mil e detalhou os motivos da condenação:

“Não há dúvida de que a abordagem causou abalo emocional à requerente, configurando o dano moral. Mostrou-se evidente a imposição de constrangimento, a submissão da parte a acusação descuidada e, sobretudo, ofensiva, sem lastro probatório ou cuidado mínimo”, criticou o magistrado.

“E, apesar de toda a argumentação da ré, a responsabilidade desta é objetiva e deve responder pelos danos causados por atos de seus funcionários. Assim, se houve a acusação indevida, é certo que a responsabilidade é exclusiva do supermercado.”

O advogado **Cléber Stevens Gerage** representou a consumidora na ação.

Clique [aqui](#) para ler a sentença
Processo 4000978-85.2025.8.26.0048

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-11/acusacao-infundada-de-consumo-em-supermercado-gera-dano-moral/>



Para juiz, abordar consumidora com suspeita infundada configura dano moral