



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0000.20.004270-3/001 **Númeraço** 5001880-
Relator: Des.(a) Shirley Fenzi Bertão
Relator do Acordão: Des.(a) Shirley Fenzi Bertão
Data do Julgamento: 11/03/2020
Data da Publicação: 13/03/2020

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - RELAÇÃO DE CONSUMO - AQUISIÇÃO DE PRODUTOS - APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTO - IDONEIDADE QUESTIONADA - IMPUTAÇÃO DE FALSIFICAÇÃO - NEGATIVA DE VENDA - DANO MORAL CARACTERIZADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- Ao comerciante é dado questionar a autenticidade dos documentos apresentados no ato da contratação, todavia, deve fazê-lo com prudência e discricão a fim de não provocar ao consumidor constrangimento ilegal, sob pena de responder pelos danos morais à vista do ocorrido suportados. - Considerando que o crediário foi aberto por meio da apresentação de documento de identidade recusado no ato da compra e venda, sobressai ilegal a frustração da legítima expectativa do consumidor de que a transação seria realizada, nisto residindo a ocorrência de danos morais passíveis de serem indenizados.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.20.004270-3/001 - COMARCA DE GOVERNADOR VALADARES - APELANTE(S): GABRIELA ALVES DE AQUINO - APELADO(A)(S): ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S A CASAS PERNAMBUCANAS

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO

RELATORA.

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO (RELATORA)

VOTO

Cuida-se de apelação interposta por GABRIELA ALVES DE AQUINO contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito Amaury Silva da 6ª Vara Cível da Comarca de Governador Valadares, que, nos autos da ação indenizatória movida contra ARTHUR LUNDGREN TECIDOS S/A CASAS PERNAMBUCANAS, resolveu a lide nos seguintes termos:

Isso Posto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial.

Condeno a requerente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte requerida, os quais arbitro em 10% do valor atualizado da condenação, suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, NCPC. (doc. ordem 57)

Inconformada, a autora recorre. Em suas razões recursais insiste na ocorrência de danos morais passíveis de serem indenizados, fazendo-o ao argumento de que "a conduta da empresa recorrida causou uma série de transtornos e infortúnios à recorrente, que se viu humilhada e envergonhada diante de uma situação pública e vexatória, se sentiu diminuída e indignada por ser acusada de cometer uma atitude criminosa, além de ter seu crédito negado com base em ilações despidas de qualquer embasamento.". (doc. ordem 60)

Apelo desprovido de preparo.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

O apelado ofertou contrarrazões batendo-se pelo desprovimento da insurgência. (doc. ordem 64)

Relatados na essência.

Conheço do recurso porque presentes os pressupostos de admissibilidade.

Cuidam os autos de ação indenizatória movida por Gabriela Alves de Aquino contra Arthur Lundgren Tecidos S/A Casas Pernambucanas, em que a autora, denunciando a conduta lesiva praticada pela ré, buscou o ressarcimento dos danos morais à vista do ocorrido suportados.

Narrou, com este propósito, que no dia 08.02.2018 "acordou cedo e disse a sua mãe que iria ao centro da cidade para comprar algo que ela queria, ou seja, um presente surpresa", deixando-a com um "belo sorriso no rosto e com uma expectativa que apenas aumentava a sua vontade de presentear aquela pessoa tão amada por ela".

Afirmou que por volta das 9 ou 10 horas da manhã, acompanhada de uma colega, entrou na loja requerida passando a procurar o presente que pensava em comprar e, após encontra-lo, foi ao caixa realizar o pagamento através do cartão de crédito da loja que já possuía há algum tempo.

Disse que enquanto iniciava-se o procedimento de venda com a verificação do cadastro "entregou o RG e cartão para a colega que a acompanhava para que ela os repassasse à vendedora para agilizar a venda, porque ela queria olhar algumas almofadas, pois seria um bom complemento para o tapete e daria uma nova cara à sala da mãe".

Sustentou que "após olhas as almofadas e não ter agradado muito do preço das mesmas, ela voltou ao caixa, tendo se assustado com a fisionomia da colega".



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Contou que "sem graça e com a voz embaraçada" sua amiga lhe disse "que a vendedora havia informado que as letras do RG 'não estavam corretas', e que a venda não poderia ser realizada, mas que iria até a coordenadora do setor para confirmar a impossibilidade da venda".

Noticiou que "apesar de toda a surpresa e consternação com aquela leviana acusação, pois a demandante tem ciência de que seu RG é legítimo, ela - com intuito de resolver aquele mal entendido - esclareceu que aquele RG era legítimo, que ele foi tirado na Polícia Civil de Mantena/MG e que, inclusive, ela já havia feito outras compras com o citado documento na loja demandada", conforme cupons anexos.

Alegou que "após ser acusada de criminosa e se sentindo profundamente humilhada na frente de outros clientes e também de sua colega, deixou a loja demandada, mas retornou instantes depois para saber se realmente ela seria impedida de comprar, o que de fato ocorreu novamente."

Arrematou asseverando que "constrangida por ter sido chamada de falsária, voltou para a sua casa, pois aquilo tudo lhe havia tirado toda a alegria inicial de presentear a amada mãe", porém, ainda teve que lidar com a frustração desta.

A demandada contestou defendendo a regularidade de sua atuação ao argumento central de que "a autora em momento algum comprova que os prepostos vincularam sua imagem ao de uma criminosa ou falsária tendo em vista a aparência do seu RG". Afirmou que "a simples negativa de venda não constitui qualquer lastro probatório que vincule a imagem da autora ao de uma criminosa". Rebateu a ocorrência de danos morais e, apenas por cautela, indicou os parâmetros para fixação da indenização. (doc. ordem 21)

Tentada a conciliação restou frustrada. (doc. ordem 25)

Em impugnação a autora insistiu na conduta ilícita imputada à ré,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

oportunidade em que pugnou pela exibição das imagens do circuito interno do estabelecimento comercial. (doc. ordem 28)

Instadas sobre o interesse na dilação probatória, a demandada bateu-se pelo depoimento pessoal da autora, enquanto esta, além de requerer a mesma prova oral, vindicou a oitiva de testemunhas, reiterando a necessidade de serem exibidas as imagens do circuito interno. (docs. ordem 29-33)

O i. condutor do feito proferiu despacho saneador fixando os pontos controvertidos da lide, indeferindo a inversão do ônus da prova, além de deferir a prova oral requerida. (doc. ordem 34)

Por ocasião da audiência de instrução e julgamento foi colhida a prova testemunhal, encerrada a fase probatória.

Após o oferecimento de alegações finais, sobreveio o desfecho de improcedência alvo da presente insurgência.

Pois bem. A questão litigiosa gravita em torno da regularidade, ou não, da conduta imprimida pela ré ao questionar a autenticidade do documento de identidade apresentado pela autora quando esta pretendia realizar compras junto ao estabelecimento comercial daquela.

Convém anotar, por oportuno, que a ré não negou o fato de ter negado a transação por desconfiar do documento apresentado pela autora, limitando-se a afirmar que sua atuação não causou nenhum dano moral passível de ser indenizado.

A este respeito necessário registrar que, ao autor compete provar o fato constitutivo do seu direito, e ao réu fazer provas quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 333, CPC).

A autora, por meio da prova documental, comprovou já ter realizado diversas compras junto à requerida, sem que tivesse tido



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

qualquer problema. E, mediante a prova testemunhal, ficou demonstrado o abalo por ela sofrido, a este respeito merecendo destaque:

"que conhece a autora há aproximadamente 4 anos, pois são da mesma cidade, Mantena; já morou com a autora em uma república aqui em Valadares no ano de 2018 todo, mas hoje não mora mais com a autora; sabe dizer que em fevereiro de 2018 a autora foi fazer uma compra na requerida, na sua loja da Israel Pinheiro, a depoente não estava junto da autora no momento da compra, sabe dizer, pelo que a autora contou à depoente, a autora tinha ido comprar um tapete na loja requerida e que a atendente da loja disse à autora que sua identidade era falsa e não efetuou a venda, a autora comentou isso na casa onde morava com a depoente e estava chorando, descrevendo o ocorrido para suas colegas de república, a autora, no momento da compra, estava acompanhada de uma colega que morava com ela, de nome Adriele; foi feita uma ocorrência policial no mesmo dia da compra; não sabe dizer como a autora pretendia fazer o pagamento da compra pretendida; que a autora estava, ao fazer o relato acima, transtornada e indignada; que não sabe dizer quem chamou a Polícia; a autora foi aconselhada pelas colegas a registrar um Boletim de Ocorrência policial e ela saiu de casa para fazê-lo." (Poliane Ferreira Ramos)

Já a preposta da requerida prestou o seguinte depoimento testemunhal:

"que atendeu a requerente na loja da requerida situada à Rua Israel Pinheiro e esse fato ocorreu há aproximadamente 1 ano e meio; a requerente estava comprando um produto de cama e mesa e a vendedora procurou a declarante para saber o limite de crédito da autora e se havia algum bloqueio; a vendedora era Andressa e ela não trabalha mais na loja; esse crediário era próprio da loja; em resposta à pesquisa, a declarante disse à vendedora que a autora tinha limite para a compra mas os documentos dela estavam fora dos padrões que a loja exige, especificamente a carteira de identidade, que estava com a assinatura da autora tremida, falhada e parecia que o documento



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

estava recolado; foi então solicitado que a requerente trouxesse um novo documento com foto e a autora se recusou; a declarante explicou à autora que não poderia liberar a compra em razão dos fatos já proferidos, ou seja, a situação da carteira de identidade; a autora não efetuou a compra; não foi registrada ocorrência policial em razão dos fatos; verificando o documento ID 39188675 confirme que o documento apresentado tinha aquelas características e falhas no que diz respeito aos dados digitados no documento da autora; apresentando a carteira de identidade que estava na posse da autora à declarante, ela afirmou que se trata do mesmo documento que lhe foi mostrado, não sabendo precisar se a plastificação estava no mesmo estado; não sabe precisar quantas vezes a autora já tinha comprado na requerida, mas pela menos uma única vez já tinha sido feito; a autora não estava devendo, sendo que a compra que realizou foi paga; que acredita que a autora não tinha cartão de identificação como consumidora da loja, a loja fornece cartões a consumidores para sua identificação; para abrir o crediário, a requerida exige a identidade e o CPF, assim como para o fornecimento dos cartões referidos; não é possível fazer o cartão da loja sem apresentar o RG, sendo que em alguns casos a loja libera com a carteira de trabalho; quando há desconfiança de documento falso, as vendedoras repassam o caso ao gerente, que repassa para um Call Center em São Paulo para averiguar a veracidade; essa informação de suspeita de falsidade não é repassada ao cliente, ele apenas fica sabendo que o crédito foi liberado, é informado ao cliente que ele não obteve a pontuação necessária, ou seja, ele não atingiu o score 'pode ser uma mentira'; os funcionários da requerida recebem treinamento para identificar documentos falsos, sendo que a declarante fez o último há mais ou menos um ano; esclarece que, em relação ao atendimento da autora, não foi feito o encaminhamento ao gerente e ao Call Center, pois esse procedimento só é realizado quando da abertura do crediário; a pessoa que abriu o crediário à autora com a sua RG cometeu erro, pois não poderiam fazê-lo em razão das condições do documento, já que foi a mesma RG apresentada pelo crediário; não sabe quem abriu o crediário à autora e se essa pessoa sofreu alguma punição, foi informada à autora, em local reservado, pela própria declarante quanto à situação do seu documento, nos locais de atendimento da



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

autora pela declarante e pela vendedora não há sistema de câmeras, não se recorda mas acha que o atendimento da autora foi a tarde, a loja não estava movimentada." (Edilaine Alves dos Santos)

Do depoimento da testemunha arrolada pela requerida observa-se que o crediário aberto pela autora foi realizado mediante apresentação do mesmo documento ora recusado. Bem por isso, tem-se que a autora possuía legítima expectativa de conseguir adquirir os produtos apresentando a identidade, já que o documento havia sido aprovado anteriormente pela ré.

E, apesar da testemunha afirmar que não há câmeras de filmagens na loja, consta das razões recursais do presente apelo fotografias indicando a sua existência.

Aqui importa considerar que a autora não possui meios de provar, com a segurança necessária que o expediente requer, a forma como a abordagem ocorreu, já que não possui acesso às filmagens internas da loja.

Observa-se que durante toda a instrução probatória a autora postulou a exibição das filmagens internas, de modo a comprovar suas alegações. Aliás, antes mesmo de a ação ter sido ajuizada já havia notificado a ré sobre a necessidade de manter a gravação armazenada, doc. ordem 8.

De outro lado, apesar de a requerida dizer ter atuado de forma discreta e sem expor a demandante ao ridículo, não logrou comprovar a assertiva nesse sentido lançada que, à falta de substrato material, não ultrapassou o campo das meras alegações. Vale dizer, bastava à ré apresentar as filmagens internas, todavia, a este respeito quedou-se silente.

Não é demais transcrever o teor da norma insculpida no artigo 378 do CPC, segundo a qual ninguém se exime do dever de colaborar com o Poder Judiciário para o descobrimento da verdade.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Nesse cenário técnico processual, em que pese o entendimento firmado na origem, considerando que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe era afeto de desconstituir a alegação de que agiu com excesso, o dever de reparar os danos morais sofridos pela autora resulta caracterizado.

E a este respeito cumpre salientar que o dano moral decorre da dor imputada à pessoa, em razão de atos que, indevidamente, ofendem os seus direitos da personalidade ou sentimentos de honra e dignidade, provocando mágoas e atribulações em seu íntimo, ou trazendo-lhe constrangimentos, vexames, dores e sensações negativas.

Na espécie, não se pode preterir o abalo sofrido pela autora que, ao tentar realizar uma compra, tem sua pretensão negada sob argumento de que a sua identidade é falsa quando, em verdade, não o é, especialmente quando considerada a legítima expectativa de o documento ser aceito, conforme outrora foi.

Não se quer, com isto, dizer que a vendedora não pode questionar a autenticidade de um documento, todavia, ao fazê-lo, deve agir com cautela e prudência a fim de não causar ao consumidor constrangimento ilegal.

De outro lado, e agora no que diz respeito ao quantum indenizatório, convém ressaltar que não existe forma objetiva de se aferir e quantificar o constrangimento e o abalo psíquico sofrido pela apelada, todavia, em situações tais, recomenda-se que o julgador se pautar pelo juízo da equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, devendo o valor da indenização corresponder à lesão e não a ela ser equivalente, porquanto impossível, materialmente, nesta seara, alcançar essa equivalência. CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA explica:

"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório. Sem a noção de equivalência,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

que é própria da indenização do dano material, corresponderá à função compensatória pelo que tiver sofrido. Somente assumindo uma concepção desta ordem é que se compreenderá que o direito positivo estabelece o princípio da reparação do dano moral. A isso é de se acrescentar que na reparação do dano moral insere-se uma atitude de solidariedade à vítima" (Responsabilidade Civil, 6ª ed., Forense, 1995, p. 60).

Vale dizer, o numerário deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, no ofensor, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, forçando-o a adotar uma cautela maior diante de situações como a descrita nestes autos.

Em arremate, o ressarcimento pelo dano moral, decorrente de ato ilícito, é uma forma de compensar a dor causada e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos. A sua fixação deve levar em conta o estado de quem recebe e as condições de quem paga.

Seguindo esse fio condutor, sopesado o princípio da prudência aliado às peculiaridades do caso sub judice, sem perder de vista os ensinamentos doutrinário e jurisprudencial, tem-se que a indenização deve corresponder ao valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Tratando-se de relação contratual, os juros de mora incidem desde a citação, e a correção monetária opera-se a partir deste julgamento.

Ao abrigo de tais fundamentos, DOU PROVIMENTO AO RECURSO para, em reforma, julgar o pedido parcialmente procedente e condenar a requerida ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 3.000,00, a ser corrigido monetariamente desde o presente julgamento e acrescido de juros de mora a partir da citação.

Como consectário, verificada a sucumbência recíproca em termos qualitativo e quantitativo, redistribuo os ônus de sucumbência impondo à autora que suporte o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, tocando à ré o remanescente. Na mesma



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

proporção serão rateados os honorários advocatícios no importe de R\$ 2.000,00. A exigibilidade das cobranças, contudo, fica suspensa em relação à autora por litigar sob o pálio da assistência judiciária.

DES. ADRIANO DE MESQUITA CARNEIRO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. MARCOS LINCOLN - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO"