



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2185387 - PR (2024/0449192-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : CONDOR SUPER CENTER LTDA
ADVOGADOS : RHAISSA VICTÓRIA MARTINS GOZI - PR092943
MARCUS VINICIUS CABULON - PR038226
RECORRIDO : BEATRIZ RODRIGUES DA SILVA
ADVOGADO : MIKE ANDERSON DE SOUZA SANTOS - PR076107

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SUSPEITA DE FURTO. AGENTE DE SEGURANÇA PRIVADA. ABORDAGEM. REVISTA. ABUSO DE DIREITO. SITUAÇÃO VEXATÓRIA CONFIGURADA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. VALOR ADEQUADO À RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

I. Hipótese em exame

1. Ação indenizatória ajuizada em 23/10/2019, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 24/9/2024 e concluso ao gabinete em 6/12/2024.

II. Questão em discussão

2. O propósito recursal consiste em decidir se a abordagem de agente de segurança privada a menor de idade constitui exercício regular de direito.

III. Razões de decidir

3. As situações de abordagens a clientes por suspeita de furto caracterizam relações de consumo e, por isso, a responsabilidade civil do estabelecimento comercial deve ser perquirida à luz da legislação consumerista.

4. Já decidiu essa Corte que “em regra, o simples disparo de alarme sonoro, seguido de revista pessoal, não é suficiente para ensejar o dano moral indenizável, devendo, para tanto, ficar comprovado que tal circunstância foi acompanhada de tratamento abusivo ou vexatório por parte dos prepostos do estabelecimento comercial” (AgInt no AREsp 175.512/SP, QUARTA TURMA, DJe 25/10/2018).

5. A segurança privada de estabelecimentos comerciais deve ser limitada pela prudência e pelo respeito, garantindo ao consumidor a prestação de um serviço de qualidade. Quando a abordagem for realizada fora desses limites, de modo a ocasionar exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor, será considerada excessiva.

6. A revista (lícita aos agentes de segurança privada) difere da busca pessoal (procedimento previsto no art. 240 do CPP). De acordo com a Jurisprudência desta Corte, o procedimento de busca pessoal apenas pode ser realizado por autoridades judiciais, policiais ou seus agentes (HC n. 470.937/SP, Quinta Turma, DJe de 17/6/2019).

7. A caracterização do excesso nas revistas e abordagens em adolescentes deverá considerar o direito ao respeito com que os jovens merecem ser tratados (art. 17, ECA) e o dever de velar por sua dignidade (art. 18, ECA).

8. Nas hipóteses em que o consumidor alega excessos em abordagens por suspeita de furto, os estabelecimentos comerciais terão o ônus de comprovar a licitude do procedimento, demonstrando a ausência de qualquer exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor.

9. No recurso sob julgamento, a abordagem foi excessiva e causou situação vexaminosa à recorrida, adolescente, que foi constrangida em frente aos outros clientes do supermercado, acusada de ter cometido um crime, infundadamente.

10. O valor arbitrado pelo tribunal de origem, de R\$ 6.000,00, está adequado à razoabilidade e proporcionalidade, em especial considerando as peculiaridades da hipótese concreta, que envolvem o sensível constrangimento de uma adolescente. No mais, a capacidade econômica do recorrente é notória e também deve ser considerada na fixação do dano moral.

IV. Dispositivo

11. Recurso especial conhecido e desprovido.

Dispositivos citados: art. 187, Código Civil; arts. 4º, I, 6º, VIII, 14, §1º, Código de Defesa do Consumidor; arts. 17 e 18, Estatuto da Criança e do Adolescente.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer do recurso especial e lhe negar provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 14 de maio de 2025.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2185387 - PR (2024/0449192-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : CONDOR SUPER CENTER LTDA
ADVOGADOS : RHAISSA VICTÓRIA MARTINS GOZI - PR092943
MARCUS VINICIUS CABULON - PR038226
RECORRIDO : BEATRIZ RODRIGUES DA SILVA
ADVOGADO : MIKE ANDERSON DE SOUZA SANTOS - PR076107

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SUSPEITA DE FURTO. AGENTE DE SEGURANÇA PRIVADA. ABORDAGEM. REVISTA. ABUSO DE DIREITO. SITUAÇÃO VEXATÓRIA CONFIGURADA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. VALOR ADEQUADO À RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

I. Hipótese em exame

1. Ação indenizatória ajuizada em 23/10/2019, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 24/9/2024 e concluso ao gabinete em 6/12/2024.

II. Questão em discussão

2. O propósito recursal consiste em decidir se a abordagem de agente de segurança privada a menor de idade constitui exercício regular de direito.

III. Razões de decidir

3. As situações de abordagens a clientes por suspeita de furto caracterizam relações de consumo e, por isso, a responsabilidade civil do estabelecimento comercial deve ser perquirida à luz da legislação consumerista.

4. Já decidiu essa Corte que “em regra, o simples disparo de alarme sonoro, seguido de revista pessoal, não é suficiente para ensejar o dano moral indenizável, devendo, para tanto, ficar comprovado que tal circunstância foi acompanhada de tratamento abusivo ou vexatório por parte dos prepostos do estabelecimento comercial” (AgInt no AREsp 175.512/SP, QUARTA TURMA, DJe 25/10/2018).

5. A segurança privada de estabelecimentos comerciais deve ser limitada pela prudência e pelo respeito, garantindo ao consumidor a prestação de um serviço de qualidade. Quando a abordagem for realizada fora desses limites, de modo a ocasionar exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor, será considerada excessiva.

6. A revista (lícita aos agentes de segurança privada) difere da busca pessoal (procedimento previsto no art. 240 do CPP). De acordo com a Jurisprudência desta Corte, o procedimento de busca pessoal apenas pode ser realizado por autoridades judiciais, policiais ou seus agentes (HC n. 470.937/SP, Quinta Turma, DJe de 17/6/2019).

7. A caracterização do excesso nas revistas e abordagens em adolescentes deverá considerar o direito ao respeito com que os jovens merecem ser tratados (art. 17, ECA) e o dever de velar por sua dignidade (art. 18, ECA).

8. Nas hipóteses em que o consumidor alega excessos em abordagens por suspeita de furto, os estabelecimentos comerciais terão o ônus de comprovar a licitude do procedimento, demonstrando a ausência de qualquer exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor.

9. No recurso sob julgamento, a abordagem foi excessiva e causou situação vexaminosa à recorrida, adolescente, que foi constrangida em frente aos outros clientes do supermercado, acusada de ter cometido um crime, infundadamente.

10. O valor arbitrado pelo tribunal de origem, de R\$ 6.000,00, está adequado à razoabilidade e proporcionalidade, em especial considerando as peculiaridades da hipótese concreta, que envolvem o sensível constrangimento de uma adolescente. No mais, a capacidade econômica do recorrente é notória e também deve ser considerada na fixação do dano moral.

IV. Dispositivo

11. Recurso especial conhecido e desprovido.

Dispositivos citados: art. 187, Código Civil; arts. 4º, I, 6º, VIII, 14, §1º, Código de Defesa do Consumidor; arts. 17 e 18, Estatuto da Criança e do Adolescente.

RELATÓRIO

Relatora: Ministra Nancy Andrigli

Examina-se recurso especial interposto por CONDOR SUPER CENTER LTDA, fundado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/PR.

Recurso especial interposto em: 24/9/2024.

Concluso ao gabinete em: 6/12/2024.

Ação: indenizatória, ajuizada por BEATRIZ RODRIGUES DA SILVA e PATRICIA RODRIGUES DA SILVA DOS SANTOS em face do recorrente. Alegam as autoras que BEATRIZ, à época com 14 (quatorze) anos de idade, acompanhada de uma amiga, dirigiu-se a um dos supermercados da rede recorrente para determinada compra. No estabelecimento, foi publicamente acusada de furto por um dos seguranças. Representada por sua mãe, PATRICIA, ajuizou a ação pretendendo indenização pelos danos morais sofridos (e-STJ fls. 1-21).

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou procedente a pretensão autoral e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) (e-STJ fls. 264-268).

Acórdão: o TJ/PR negou provimento ao recurso de apelação interposto pelo recorrente, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE ACUSAÇÃO INFUNDADA DE FURTO NO INTERIOR DE LOJA”. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO SUPERMERCADO REQUERIDO. ABORDAGEM AGRESSIVA E VEXATÓRIA À AUTORA, NA PRESENÇA DE TERCEIROS, PRATICADA POR SEGURANÇA CONTRATADO PELO SUPERMERCADO. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DA CONSUMIDORA EM PROVAR A SITUAÇÃO

OCORRIDA NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL – RÉU QUE POSSUI MELHORES CONDIÇÕES DE SUPORTAR O ÔNUS PROBATÓRIO – AUSÊNCIA DE PROVAS DO REGULAR EXERCÍCIO DO DIREITO – FILMAGEM DE SEGURANÇA NÃO APRESENTADA PELO RÉU – SITUAÇÃO VEXATÓRIA VIVENCIADA PELA CONSUMIDORA NA FRENTE DE OUTRAS PESSOAS QUE ULTRAPASSA OS LIMITES DO RAZOÁVEL – DANOS MORAIS EVIDENCIADOS E MANTIDOS. RECURSO DESPROVIDO (e-STJ fls. 332-343).

Embargos de declaração: opostos pelo recorrente, foram rejeitados (e-STJ fls. 355-367).

Recurso especial: aponta, além de dissídio jurisprudencial, violação (i) aos arts. 186, 188, I, e 927, Código Civil, pois a abordagem ao consumidor se trata de exercício regular de direito; e (ii) ao art. 944, parágrafo único, Código Civil, em razão da desproporcionalidade da verba arbitrada, pois “a cifra arbitrada de R\$ 6.000,00 é exorbitante e excessiva” (e-STJ fls. 376-387).

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/PR admitiu o recurso especial (e-STJ fl. 480).

É o relatório.

VOTO

Relatora: Ministra Nancy Andrighi

O propósito recursal consiste em decidir se a abordagem de agente de segurança privada a menor de idade constitui exercício regular de direito.

1. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. BEATRIZ, então com 14 anos, e uma amiga, também menor de idade, foram a uma das unidades do supermercado CONDOR para realizar compras.

2. Na saída do estabelecimento, após realizado o pagamento da mercadoria escolhida, BEATRIZ foi abordada por um dos seguranças, que a acusou de ter furtado algum produto, não identificado. A adolescente foi revistada em público, ao lado do guarda-volumes do estabelecimento.

3. Quando se esclareceu que nenhum produto havia sido furtado, BEATRIZ retirou-se do local chorando.

4. Ao chegar em casa, sua mãe, PATRÍCIA, percebeu o estado de nervosismo da filha e, ao ter conhecimento sobre os fatos, levou-a à delegacia para confeccionar Boletim de Ocorrência.

5. O TJ/PR, reconhecendo a existência dos requisitos indenizatórios, condenou o CONDOR ao pagamento de R\$ 6.000,00.

2. DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

6. As situações de abordagens a clientes por suspeita de furto caracterizam relações de consumo e, por isso, a responsabilidade civil do estabelecimento comercial deve ser perquirida à luz da legislação consumerista.

7. Concretizando o mandamento constitucional de proteção dos consumidores (arts. 5º, XXXII, e 170, V, CF), o CDC determina o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, atendidos, entre outros, o princípio do reconhecimento da sua vulnerabilidade no mercado de consumo (art. 4º, I, CDC).

8. A proteção conferida pelo CDC abrange a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC).

9. Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se conjecturam, e a época em que foi fornecido.

10. A prestação do serviço de qualidade pelos fornecedores abrange o dever de segurança, que, por sua vez, engloba tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial.

3. DAS ABORDAGENS POR AGENTES SEGURANÇA PRIVADA EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

3.1. Do exercício regular de direito

11. Os estabelecimentos comerciais que disponibilizam, mediante fácil acesso, produtos ao público em geral, podem proteger seu patrimônio de possíveis crimes, como furtos e roubos. Por isso, é natural que invistam em câmeras de vigilância, alarmes, seguranças privados – tudo a formar uma rede de monitoramento, coibindo a ação de criminosos.

12. Dentre os mecanismos de que se valem os estabelecimentos comerciais, destaque-se a atuação dos seguranças privados (funcionários próprios ou terceirizados). Normalmente, dentre suas atribuições está observar o comportamento dos consumidores e verificar atitudes suspeitas. Na situação de suspeita de furto, abordam-nos, para esclarecimentos e, eventualmente, revistas.

13. Esse procedimento é lícito, desde que seja realizado de forma calma, educada, sem excessos e sem submeter o consumidor a qualquer constrangimento.

14. Nesse sentido, já decidiu essa Corte que “em regra, o simples disparo de alarme sonoro, seguido de revista pessoal, não é suficiente para ensejar o dano

moral indenizável, devendo, para tanto, ficar comprovado que tal circunstância foi acompanhada de tratamento abusivo ou vexatório por parte dos prepostos do estabelecimento comercial” (AgInt no AREsp 175.512/SP, QUARTA TURMA, DJe 25/10/2018).

3.2. Do abuso de direito

15. O art. 187 do Código Civil prevê que “também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”. Consagra o instituto do abuso de direito, que “representa o uso excessivo no exercício do direito” (VILLAÇA AZEVEDO, Álvaro. Código Civil Comentado: Negócio jurídico, atos jurídicos lícitos, atos ilícitos, v. II. São Paulo: Atlas, 2003, p. 365). “O abuso se comete, portanto, contra os limites sociais e éticos impostos à atividade individual na vida em sociedade (THEODORO JÚNIOR, Humberto. Comentários ao Novo Código Civil: arts. 185 a 232, v. III, t. II; Rio de Janeiro: Forense, 2005, p. 112).

16. A segurança privada de estabelecimentos comerciais deve ser limitada pela prudência e pelo respeito, garantindo ao consumidor a prestação de um serviço de qualidade.

17. Quando a abordagem for realizada fora desses limites, de modo a ocasionar exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor, será considerada excessiva. Os excessos nas abordagens de segurança configuram abuso de direito e, conseqüentemente, caracterizam ato ilícito.

18. Além das condutas subjetivas, que envolvem o trato com cordialidade, há critérios objetivos para verificar o excesso, como manter o tom de voz inalterado e evitar revistas em locais de grande movimentação.

19. No mais, a revista (lícita aos agentes de segurança privada) difere da busca pessoal (procedimento previsto no art. 240 do CPP). A busca pessoal “é a revista que se faz no próprio corpo, no vestuário ou pertences transportados consigo por uma pessoa suspeita de estar ocultando alguma coisa relacionada à prática criminosa” e que “inclui até mesmo a inspeção em certas partes do corpo humano” (GOMES FILHO, Antonio Magalhaes; TORON, Alberto Zacharias; BADARÓ, Gustavo. Código de Processo Penal Comentado [livro eletrônico], 5ª ed. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2022, RL-1.36).

20. Assim, consiste na inspeção das vestes e bolsas dos clientes, “com contato direto ao corpo humano ou a pertences íntimos ou exclusivos do indivíduo” (NUCCI, Guilherme. Código de Processo Penal Comentado, p. 572). De acordo com a Jurisprudência desta Corte, o procedimento de busca pessoal apenas pode ser realizado por autoridades judiciais, policiais ou seus agentes (HC n. 470.937/SP, Quinta Turma, DJe de 17/6/2019).

21. Os agentes de segurança privada não poderão tocar diretamente no consumidor ou em seus objetos pessoais. A revista deve se limitar a pedidos de que o próprio consumidor revele o conteúdo que está em sua posse.

22. É dever dos estabelecimentos comerciais orientar seus funcionários ao trato digno e respeitoso com os clientes, mesmo diante da suspeita de cometimento de crime dentro do comércio. Abordagens e revistas ríspidas, rudes ou vexatórias, inclusive aquelas que envolvem o toque físico do agente, configuram abuso de direito e caracterizam ato ilícito.

4. DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

23. De acordo com o art. 17 do ECA, “o direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais”.

24. Tais direitos, comuns a todos, são potencializados em relação às crianças e adolescentes “pois os danos que podem surgir em razão de sua inobservância são irreversíveis, acompanhando aquelas pessoas por toda a sua vida” (ROSSATO, Luciano Alves; LÉPORE, Paulo Eduardo; CUNHA, Rogério Sanches. Estatuto da criança e do adolescente comentado, 4ª ed. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo: 2012, p. 145)

25. No mais, prevê o art. 18 do ECA ser “dever de todos velar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor”. Os conceitos vão bem definidos pela doutrina, quando prevê:

A violência é toda forma de constrangimento físico ou moral – geralmente, reserva-se esse termo, em Direito, para sinalizar a agressão física. Aterrorizante é um termo forte, significando infundir pavor ou medo em alguém. Vexatório insere-se no cenário da vergonha, criando situação humilhante. Constrangedor é um termo residual, que pode simbolizar violência, humilhação, imposição de medo, enfim, torna-se cláusula aberta, pois envolve qualquer tipo de coação (NUCCI, Guilherme. Estatuto da Criança e do Adolescente, 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025, p. 48)

26. Especificamente no que diz respeito às abordagens e revistas feitas por seguranças particulares de estabelecimentos comerciais, por suspeita de furto, a Quarta Turma já decidiu ser lícito o procedimento em crianças e adolescentes. Assim, “também se aplica às hipóteses em que o consumidor é adolescente” o entendimento de que “a mera abordagem por parte dos responsáveis pela segurança do estabelecimento, sem quaisquer desdobramentos ou tratamento abusivo/vexatório, diante da fundada suspeita da ocorrência de subtração de bens

do local, não gera, por si só, danos morais” (AgInt no AREsp n. 1.558.527/RJ, Quarta Turma, DJe de 28/5/2020).

27. Vale, como regra geral, a mesma lógica utilizada para abordagens em pessoas adultas, de modo que, embora sejam lícitas, eventuais excessos caracterizarão abuso de direito e constituirão atos ilícitos.

28. Por outro lado, anote-se que as crianças e adolescentes merecem especial proteção do sistema jurídico, inclusive havendo legislação específica a orientar o trato com tais pessoas.

29. Causar exposição, constrangimento ou agressão viola as previsões dos arts. 17 e 18 do ECA.

30. Diante de sua vulnerabilidade, os cuidados em abordagens e revistas em crianças e adolescentes devem ser maiores, em comparação com as abordagens em adultos. Os estabelecimentos comerciais devem considerar a sensibilidade de tais abordados, pois situações de violação à integridade física, psíquica e moral podem gerar sérios e longos traumas.

31. Assim, a caracterização do excesso nas revistas e abordagens em adolescentes deverá considerar o direito ao respeito com que os jovens merecem ser tratados (art. 17, ECA) e o dever de velar por sua dignidade (art. 18, ECA).

5. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

32. O art. 6º, VIII, do CDC prevê ser um direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, quando, alternativamente, for verossímil a sua alegação ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. A propósito: REsp n. 2.097.352/SP, Terceira Turma, DJe de 22/3/2024.

33. Conforme ensina Bruno Miragem, “a própria posição dominante do fornecedor na relação de consumo justifica a possibilidade de inversão do ônus da prova. Afinal, é o fornecedor o expert, que normalmente conhece com profundidade aspectos técnicos do produto ou serviço objeto da relação de consumo, e que domina igualmente o processo de contratação, produzindo e mantendo consigo documentos e registros acerca da relação com o consumidor” (Curso de direito do consumidor [livro eletrônico]. 6. ed. São Paulo: RT, 2019, p. RB-3.7).

34. O autor destaca, ainda, que “em geral aponta-se a hipossuficiência como falta de condições econômicas para arcar com os custos do processo. Na maior parte dos casos é correto identificar na ausência de condições econômicas a causa da impossibilidade fática de realizar a prova e sustentar sua pretensão”, mas pode decorrer também “da ausência de condições – inclusive técnicas – de sua realização, em razão da dinâmica das relações de consumo, cujo poder de direção

e o conhecimento especializado pertencem, como regra, ao fornecedor” (Curso de direito do consumidor [livro eletrônico]. 6. ed. São Paulo: RT, 2019, p. RB-2.11).

35. Por isso, nas hipóteses em que o consumidor alega excessos em abordagens por suspeita de furto, os estabelecimentos comerciais terão o ônus de comprovar a licitude do procedimento, demonstrando a ausência de qualquer exposição, constrangimento ou agressão ao consumidor. Observa-se que tal prova pode ser produzida pelo fornecedor com maior facilidade, pois terá acesso a eventuais câmeras de vigilância e testemunhas.

6. DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

36. No que diz respeito ao valor do dano moral, esta Corte consolidou o entendimento de que, “em âmbito de recurso especial, os valores fixados a título de indenização por danos morais, porque arbitrados com fundamento nas peculiaridades fáticas de cada caso concreto, só podem ser alterados em hipóteses excepcionais, quando constatada nítida ofensa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade” (REsp n. 1.885.384/RJ, Terceira Turma, julgado em 18/5/2021, DJe de 24/5/2021).

7. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

37. BEATRIZ, então com 14 anos de idade, foi abordada em uma filial do supermercado CONDOR por funcionário da segurança, sob a alegação de que a central de monitoramento das câmeras de vigilância identificou a consumidora colocando uma mercadoria no bolso ou na cintura e saído do estabelecimento sem pagar. Contudo, após revista, verificou-se que nada havia sido furtado.

38. Segundo o acórdão proferido pelo tribunal de origem, a abordagem foi excessiva e causou situação vexaminosa à recorrida, adolescente, que foi constrangida em frente aos outros clientes do supermercado, acusada infundadamente de ter cometido um crime:

Veja-se que os atos do segurança da empresa foram direcionados a uma adolescente (14 anos à época), configurando-se como extremo, tanto é verdade que a maneira como se deu a abordagem fez com que a autora ficasse constrangida e saísse chorando do local. A abordagem também ocorreu em local público, com várias pessoas presenciando o ocorrido.

[...]

O Boletim de Ocorrência, embora tenha sido confeccionado pela mãe da autora, menor, a qual não viu como os fatos se desenrolaram, não destoa do fato de que esta viu o estado em que a sua filha chegou em casa, o que fez com que se dirigisse até a Delegacia mais próxima para a confecção do Boletim (mov.1.7) (e-STJ fls. 338-339)

39. O TJ/PR, soberano na análise das provas, bem abordou a oitiva de testemunhas e explorou o Boletim de Ocorrência. Ademais, apontou que o supermercado recorrente não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar que a abordagem foi realizada sem excessos. Nesse sentido, o acórdão:

De se destacar que o réu poderia ter apresentado o vídeo das câmeras de segurança do supermercado, como forma de afastar o alegado pela autora, tanto que por meio do visualizado nas câmeras ela acabou abordada, o que seria de fácil acesso, porém limitou-se a trazer o segurança que realizou a abordagem (e-STJ fl. 339).

40. A partir da análise probatória realizada pelo TJ/PR, resta caracterizado o ato ilícito por parte do recorrente, por abuso de direito, vez que houve excesso na proteção patrimonial. Alterar as conclusões violaria o óbice da Súmula 7/STJ.

41. Tratando-se de responsabilidade objetiva e restando preenchidos os requisitos de ato ilícito, dano e nexo de causalidade, está caracterizada a responsabilidade da recorrente.

42. O valor arbitrado pelo tribunal de origem, de R\$ 6.000,00, está adequado à razoabilidade e proporcionalidade, em especial considerando as peculiaridades da hipótese concreta, que envolvem o sensível constrangimento de uma adolescente. No mais, a capacidade econômica do recorrente é notória e também deve ser considerada na fixação do dano moral.

8. DA DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL

43. Em virtude do exame do mérito, por meio do qual foram rejeitadas as teses sustentadas pelos recorrentes, fica prejudicada a análise da divergência jurisprudencial.

9. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e NEGO-LHE PROVIMENTO.

Deixo de majorar os honorários fixados anteriormente, porquanto já atingido o limite máximo previsto no art. 85, § 2º, do CPC/2015 (e-STJ fl. 343).

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0449192-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.185.387 / PR

Números Origem: 00107282120198160194 00168281620248160194 168281620248160194

PAUTA: 13/05/2025

JULGADO: 13/05/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. EDUARDO KURTZ LORENZONI

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : CONDOR SUPER CENTER LTDA
ADVOGADO : MARCUS VINICIUS CABULON - PR038226
ADVOGADA : RHAISSA VICTÓRIA MARTINS GOZI - PR092943
RECORRIDO : BEATRIZ RODRIGUES DA SILVA
ADVOGADO : MIKE ANDERSON DE SOUZA SANTOS - PR076107

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu do recurso especial e lhe negou provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.