



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

TERMO DE CONCLUSÃO

Aos ____/____/20____, faço estes Autos conclusos ao Dr. Alexandre Corrêa Leite, Juiz de direito da 13ª Vara Cível Residual. Eu, _____, lavrei o presente termo e subscrevi.

Autos n.º 0822356-21.2015.8.12.0001

Ação: Procedimento Comum

Requerente: Miriam de Oliveira Lima Santos

Requerido: Cooperativa da Moda (Marilene M Sghir - ME) e outro

VISTOS etc.

Miriam de Oliveira Lima Santos ajuizou a presente demanda, pelo rito comum ordinário do CPC de 1973, em desfavor de **Cooperativa da Moda (Marilene M Sghir - ME) e Marilene Murad Sghir**, ambos com qualificação nos autos, aduzindo, em síntese, que no dia 01/12/2014 adentrou na loja da ré para consultar produtos e preços de conjuntos infantis, sendo informada por uma das vendedoras que os conjuntos custavam R\$ 13,00 (treze reais) cada e, após escolher algumas peças, se dirigiu ao caixa para efetuar o pagamento, quando foi comunicada pela ré Marilene Murad Sghir de que cada peça custava R\$ 13,00 (treze reais) e não o conjunto. Disse que, em razão da informação equivocada que recebeu a respeito do preço das peças de roupa, agradeceu o atendimento e justificou que não iria levar os produtos, mas que a ré Marilene Murad Sghir descontroladamente passou a lhe proferir palavras ofensivas, a empurrando para fora da loja e dizendo "idiota, ridícula, some da minha loja, você está atrapalhando o nosso trabalho", tendo sido socorrida por um terceiro desconhecido que passava pelo local, de nome Eliel, impedindo que fosse agredida fisicamente diante dos clientes e funcionários. Discorreu sobre o direito aplicável e defendeu que a situação lhe causou abalo moral, passível de indenização. Ao final, pugnou pela procedência do pedido. Protestou pela produção de provas, atribuiu valor à causa e juntou documentos.

Citada (fls. 28/30), a parte ré apresentou contestação às fls. 31/37, na qual afirmou que os fatos não se deram da forma retratada pela autora na exordial. Asseverou que a autora já havia ajuizado outra ação (autos n.º. 0014829-49.2014.8.12.0110) em seu desfavor, que tramitou na 7ª Vara do Juizado Especial desta Comarca, na qual pleiteava indenização no montante de R\$ 14.480,00 (catorze mil, quatrocentos e oitenta reais), extinta sem resolução do mérito em razão do pedido de desistência. Afirmou que, de forma educada e serena, explicou à autora o custo das peças de roupa, mas que ela, descontrolada, passou a lhe tratar com ofensas e palavras de baixo calão, dizendo "merda de loja é esta que a vendedora informa um valor e na hora de pagar é outro; vocês estão enganando todo mundo; vocês são umas safadas" e que, por isso, solicitou que ela se retirasse da loja. Aduziu que a autora ameaçou ir à Delegacia prestar queixa, o que de fato ocorreu, sendo que no dia 02/12/2014 foi publicada uma reportagem intitulada "cliente é ofendida e humilhada por dona de loja em campo grande" no site Top Mídia News, o que deu início a uma série de ofensivas em seu desfavor por parte de inúmeras pessoas, inclusive nas redes sociais, em postagem publicada pela própria



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

autora. Disse que, em razão disso, ajuizou também, em face da autora, ação de indenização por dano moral, autos nº. 0800156-81.2015.8.12.0110, em trâmite perante a 10ª Vara do Juizado Especial desta Comarca. Ressaltou que o terceiro desconhecido mencionado pela autora, que supostamente a teria socorrido de agressões físicas, jamais existiu, sequer estava na loja ou passando pelo local, bem como que incumbe à autora provar os fatos constitutivos do seu direito. Entendeu pela inexistência de dano moral indenizável. Ao final, pugnou pela improcedência dos pedidos.

Impugnação à contestação às fls. 47/51.

Determinada a especificação de provas, as partes pediram depoimentos pessoais recíprocos e a oitiva de testemunhas (fl. 54/55).

Realizada a audiência de conciliação nos moldes do art. 139, V, do CPC, não houve acordo entre as partes, dada a ausência da parte ré (fl. 67).

Saneamento do feito à fl. 68, com a fixação dos pontos controvertidos e o deferimento da produção da prova oral.

Em audiência de instrução e julgamento (fl. 80), foi inquirida a testemunha arrolada pela autora, Eliel Alef Britto Alcântara, mediante gravação de áudio e vídeo. Pelo advogado da parte ré foi dito que desistia do depoimento pessoal da autora e pelo advogado da autora foi dito que requeria a aplicação da pena de confissão à ré. Encerrada a instrução processual, em debates orais, as partes fizeram remissão à inicial e à contestação.

Os autos vieram conclusos para sentença.

É o sucinto relatório. DECIDO:

Sustenta a autora, basicamente, que em 10/12/2014 compareceu na loja da ré para consultar produtos e preços de conjuntos infantis e que, após escolher algumas peças e se dirigir ao caixa para efetuar o pagamento, tomou conhecimento da diferença de preço dos produtos e resolveu não adquiri-los, momento em que a ré Marilene Murad Sghir passou a lhe tratar com ofensas, empurrando-a para fora da loja e dizendo "idiota, ridícula, some da minha loja, você está atrapalhando o nosso trabalho", tendo sido socorrida por um terceiro desconhecido que passava pelo local, de nome Eliel, que impediu que fosse agredida fisicamente diante dos clientes e funcionários.

Já a ré, em contrapartida, afirma que não proferiu palavras ofensivas contra a autora, que foi ela quem se irritou com o equívoco dos preços dos produtos e passou a proferir palavras de baixo calão, dizendo "merda de loja é esta que a vendedora informa um valor e na hora de pagar é outro; vocês estão enganando todo mundo; vocês são umas safadas". Disse que move contra a autora uma demanda indenizatória por ter ela publicado, em suas redes sociais, uma reportagem veiculada no site Top Mídia News, baseada no boletim de ocorrência que registrou, na qual ela e diversas outras pessoas lhe proferiram ofensas.

Do que se depreende que a controvérsia, no presente caso, consiste em verificar se a ré agrediu ou não verbal e fisicamente a autora e se isso ensejou o dano



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

moral por ela alegado.

Circunscritas as fronteiras da lide, impende assentar, inicialmente, que a ré é empresária individual, consoante se denota da consulta de seu CNPJ junto à Receita Federal, de modo que, em que pese a autora tenha demandado contra a ré pessoa física e contra a ré pessoa jurídica, é certo que ambas são equiparadas, para fins de obrigações e responsabilidades.

Isso porque, enquanto firma individual, a pessoa física que a constituiu não atua como pessoa jurídica, mas, sim, como pessoa física mesmo, inexistindo, nessa hipótese, a ficção da pessoa jurídica como ente distinto da pessoa dos sócios. Portanto, considerando a identidade e confusão de ambas, bem como o princípio da aparência, elas respondem como se apenas um fossem e é a partir dessa premissa que a natureza e a existência da responsabilidade da parte ré serão analisadas.

Assentado isso, convém destacar a existência de relação de consumo entre as partes, o que atrai a incidência da legislação consumerista, na medida em que a alegação é de compra de roupas no estabelecimento comercial da parte ré e de consequente falha na prestação do serviço (CDC, art. 6º, VI, e art. 14). Ademais, tratando-se de *acidente de consumo*, causador de dano ao consumidor, a inversão do ônus da prova se dá de maneira *ope legis*, com base no art. 14 do CDC, sendo dispensável o recurso à regra geral do art. 6º, VIII do mesmo diploma.

Nesse passo, sabido que o dano moral, que “é o efeito não patrimonial da lesão de direito” (JOSÉ AGUIAR DIAS, *Da Responsabilidade Civil*, Forense, 10ª edição, pág. 737), é, como o dano material, elemento da responsabilidade civil, instituído, pois, sobre o qual se funda a pretensão do autor, na medida em que este alega o dano e imputa sua causa a uma conduta (comissiva ou omissiva) da parte ré, geradora da obrigação de reparar.

Sendo a demanda fundada em *fato do serviço*, responde *objetivamente* a parte ré pelos danos a que, por ação ou omissão, houver dado causa, ao passo que à vítima (a autora) basta a comprovação do evento lesivo e do nexo etiológico entre este e a conduta do agente.

Acerca da conduta da ré, a autora trouxe aos autos o *boletim de ocorrência* noticiando as ofensas verbais e físicas sofridas (fls. 21/23).

A par disso, a testemunha ouvida em juízo, cujas declarações não foram impugnadas pela parte ré, informou que também estava na loja fazendo compras, quando **viu a sra. Marilene empurrando a autora para fora da loja**. Afirmou que resolveu intervir pela autora e **ambos foram muito xingados e destratados pela ré**, e que os demais funcionários também os empurraram para fora da loja, bem como que a ação foi testemunhada por clientes e funcionários.

Outrossim, em breve consulta ao SAJ foi possível observar a existência de inúmeros outros processos em que a ré foi demandada por ter proferido palavras de baixo calão em desfavor de seus clientes, sendo condenada à reparação dos danos



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

morais, inclusive, em duas demandas¹ já transitadas em julgado.

Conquanto esses elementos probatórios não apontem, com exatidão, que a ré tenha, de fato, ofendido a autora com as palavras por ela indicadas na exordial, são suficientes, por outro lado, para confirmar que foi vítima de insultos gratuitos proferidos pela ré (xingamentos e palavras de baixo calão), defronte a outras pessoas que passavam no local e que foi vítima de agressão física, inclusive, apenas por não ter adquirido os produtos da loja.

De outra banda, convém ressaltar que a ré foi intimada para comparecimento em audiência de instrução e julgamento e cientificada da tomada de depoimento pessoal (fls. 77/79), condição essa necessária para o reconhecimento da pena de confissão, segundo entendimento esposado pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp 2340/SP – Rel. Ministro Athos Carneiro – Quarta Turma – Publicado em 10/09/1990 *in* Primeiros Comentários ao Código de Processo Civil, 2ª edição, Revista dos Tribunais, p. 744).

Com efeito, considerando que a ré não atendeu ao ato para o qual foi intimada, há que lhe aplicar, inexoravelmente, as penas de *confissão ficta*, reconhecendo por verdadeiros os fatos alegados pela autora, tal como ocorre na revelia. Importante frisar, contudo, que tal presunção não está sendo admitida de forma absoluta, mas, sim, relativamente, e em cotejo com o contexto probatório existente, o qual, como já dito, vai ao encontro das alegações da autora.

Por fim, não se olvide dizer que a ré igualmente não logrou demonstrar a suposta culpa da autora no imbróglio, ou que ela tenha causado a discussão ou lhe ofendido primeiro, que pudesse então, eventualmente, excluir a sua responsabilidade.

Aliás, em consulta ao processo que a ré mencionou ter movido contra a autora por supostas ofensas que ela teria proferido contra si (autos nº. 0800156-81.2015.8.12.0110), verificou-se que foi extinto sem resolução do mérito por não ter a ré promovido as diligências que lhe incumbiam e que inviabilizaram o prosseguimento do feito.

Destarte, evidenciada a conduta da ré e o conseqüente defeito na prestação do serviço, cumpre verificar a ocorrência do dano.

Como sabido, os danos morais são aqueles que abrangem todo sofrimento ou dor humanas, que não se revistam de um caráter de perda pecuniária, mas nasçam de "todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc". (CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA, *Responsabilidade Civil de Acordo com a Constituição de 1988*, Forense, 1ª edição, p.

¹ Processo nº. 0837612-38.2014.8.12.0001, em trâmite perante a 15ª Vara Cível desta Comarca; Processo nº. 0814977-58.2017.8.12.0001, em trâmite perante a 6ª Vara Cível desta Comarca.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

61).

Isto é, que surjam de ofensa a direito da personalidade (dano moral direto), ou de um ataque a interesse não patrimonial específico, tal como a perda de um objeto de valor afetivo (dano moral indireto).

No dizer de Yussef Said Cahali, "na realidade, multifacetário e ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral" (*Dano Moral*, RT, 2ª edição, p. 21).

Dentro, pois, da miríade de causas possíveis para o dano moral, é inquestionável a ofensa aos direitos da personalidade da autora, relativos à sua honra, dignidade e imagem. Não é difícil imaginar a sensação de impotência, revolta, tristeza, raiva e toda sorte de sentimentos negativos pela autora, ao se ver agredida verbal e fisicamente pela ré, na presença de clientes e funcionários, apenas por ter desistido de adquirir os produtos da loja, que, embora não se confundam com o dano moral em si, ajudam a evidenciar a sua existência.

Não se olvida, ademais, que o mero tratamento descortês não acarreta, por si só, o dever de indenizar. Não obstante, é preciso ponderar que a situação refoge às questões ordinárias do dia-a-dia, mormente porque as ofensas verbais e as agressões físicas foram proferidas na presença de outras pessoas que passavam no local e daquelas que também faziam compras na loja da ré.

Reprovável, aliás, o comportamento da ré ao proferir xingamentos e palavras de baixo calão em desfavor da autora e a empurrá-la para fora da loja, sendo certo que a vítima, na ocasião, fazia compras no seu estabelecimento, merecendo, portanto, tratamento cordial e respeitoso, enquanto consumidor. Desproporcional e desarrazoada, também, a atitude da ré, que destratou a autora apenas por ela ter desistido de comprar as peças de roupa comercializadas.

Em casos desse jaez, a jurisprudência caminha no sentido de que a agressão verbal e física, em local público e na presença de outras pessoas, caracteriza dano moral indenizável, em razão da ofensa aos direitos da personalidade. Confira-se os julgados:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - OFENSA VERBAL EM PÚBLICO -- COMPROVAÇÃO - DANO MORAL - CARACTERIZAÇÃO - VALOR - ADEQUAÇÃO. 1- A agressão verbal, em local público e na presença de terceiros, caracteriza dano moral, em razão da efetiva ofensa aos direitos da personalidade - honra e integridade psicológica. 2- A inversão da conclusão a respeito da prova colhida em primeiro



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

grau imprescindível de demonstração clara e insofismável de sua impropriedade. 3 - O valor da indenização por danos morais deve ser fixado considerando o grau da responsabilidade atribuída ao réu, a extensão dos danos sofridos pela vítima, bem como a condição social e econômica do ofendido e do autor da ofensa, atentando-se, também, aos princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0439.13.016006-2/001, Relator(a): Des.(a) Carlos Henrique Perpétuo Braga, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/08/2018, publicação da súmula em 31/08/2018, destacado)

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRESSÃO. LOCAL PÚBLICO. FATO INCONTROVERSO. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. REPARAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA MANTIDA. I - Configura inequívoca lesão a direito de personalidade a agressão física e verbal devidamente comprovada nos autos, sendo, por conseguinte, devida a indenização por danos morais reconhecida na sentença. (TJMG - Apelação Cível 1.0016.14.002832-1/001, Relator(a): Des.(a) Vicente de Oliveira Silva, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/09/2015, publicação da súmula em 09/10/2015, destacado)

APELAÇÃO CÍVEL. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFENSAS VERBAIS PROFERIDAS NA PRESENÇA DE TESTEMUNHAS E EM LOCAL PÚBLICO. RESTAURANTE. DANOS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADA NA SENTENÇA. PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECONVENÇÃO. ATO ILÍCITO. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. O dever de indenizar por danos morais decorre de violação de direitos da personalidade, caracterizada pela dor e sofrimento psíquico que atinjam a vítima, em especial, a sua dignidade. 2. **Tem dever de indenizar aquele que profere ofensas verbais injustas e juridicamente imotivadas, em local público e na presença de diversas pessoas. 3. O quantum indenizatório deve ser fixado em patamar que observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se para as circunstâncias peculiares ao dano sofrido, sem, contudo, promover o enriquecimento indevido da vítima. 4. Recursos conhecidos. Desprovido o apelo do autor e parcialmente provido o recurso do réu. (TJDF - APC: 20120111861666, Relator: CARLOS RODRIGUES, Data de Julgamento: 12/08/2015, 6ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 25/08/2015, destacado)**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS - PALAVRAS INJURIOSAS PROFERIDAS EM LOCAL PÚBLICO - LESÃO À HONRA - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIOS - VALOR INFERIOR AO PEDIDO - SUCUMBÊNCIA PARCIAL NÃO CARACTERIZADA - SÚMULA N. 326 DO STJ. O direito à honra se traduz juridicamente em larga série de expressões compreendidas como princípio da dignidade humana: o nome, a fama, o prestígio, a reputação, a estima, o decoro, a consideração, o respeito, etc. Assim, **não há como negar a existência de dano moral indenizável, se o ofensor assaca contra a vítima palavras ultrajantes, da mais baixa extração, em plena via pública, causando-lhe dor, vexame, desconforto e humilhação. O valor da indenização por danos morais deve guardar perfeita correspondência com a gravidade objetiva do fato e do seu efeito lesivo, bem assim com as condições sociais e econômicas da vítima e do autor da ofensa, revelando-se ajustada ao princípio da equidade e à orientação pretoriana, segundo a qual a eficácia da contrapartida pecuniária está na**



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
13ª Vara Cível Residual

aptidão para proporcionar tal satisfação, na justa medida. 'Súmula 326: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.' (TJMG - Apelação Cível 2.0000.00.505969-4/000, Relator(a): Des.(a) Tarcisio Martins Costa, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/12/2006, publicação da súmula em 20/01/2007, destacado)

Por fim, quanto ao nexos causal, é evidente que, se a parte ré não tivesse irrogado as ofensas verbais e físicas mencionadas contra a autora, esta não teria sofrido qualquer prejuízo moral, o que revela a relação de causa e efeito entre conduta e dano e, assim, o tripé em que se assenta a responsabilidade civil.

No que concerne à liquidação do dano, ela se faz, na espécie, por arbitramento, devendo o juiz, através de critérios de prudência e equidade, encontrar valor que sirva de punição ao infrator e, embora não seja o *pretium doloris*, possa outorgar à vítima uma satisfação qualquer, mesmo que de cunho material.

Esse valor, doutra sorte, não pode ser tão baixo que seja irrelevante para o condenado e nem alto a ponto de ocasionar o enriquecimento sem causa do beneficiário, como se daria se acolhido o montante pretendido pela parte autora na inicial.

Assim e atento as particularidades do caso, entendo como justa, no caso decidendo, uma indenização equivalente a R\$ 6.000,00 (seis mil reais), bastante suficiente para satisfazer a autora (sem com isso propiciar-lhe o enriquecimento sem causa) e punir a ré, fazendo com que atente para a gravidade da sua conduta.

Por fim, anote-se ser irrelevante para o desfecho da lide que a autora tenha movido ação contra a ré no Juizado Especial, pois, como a própria demandada esclareceu, referido processo foi julgado sem resolução do mérito com base em pedido de desistência (fl. 43).

Isso posto, resolvendo o mérito da demanda na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **julgo procedente** o pedido contido na inicial, para o fim de condenar a parte ré ao pagamento de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação, e correção monetária pelo IGP-M/FGV, a partir do arbitramento. Ante a sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da autora, os quais arbitro em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Cumpra-se.

Campo Grande, 07 de novembro de 2018.

Alexandre Corrêa Leite
 Juiz de Direito
 Assinado por Certificação Digital