

**AO JUÍZO DA VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO JUDICIÁRIA DE  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX/DF**

**FULANO DE TAL**, nacionalidade, estado civil, RG n. XXXXXXXXXX, SS/SP, CPF n. XXXXXXXXXX, filha de Pai de Tal e Mãe de Tal, residente na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fone XXXXX-XXXX e XXXX-XXXX, não possui endereço eletrônico, vem, por intermédio da DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL, com fulcro no art. 134, *caput*, c/c art. 5º, LXXIV, da Constituição da República, nos termos da Lei 1.060/50 e Código de Processo Civil, propor

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

em face de **FULANO DE TAL**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ XXXXXXXXXXXXX, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CEP: XXXXXXX, demais dados desconhecidos, pelos fundamentos de fato e de direito que passa a expor.

**DOS FATOS**

No dia **XX.XX.XXXX**, por volta das XX, a Requerente encontrava-se no interior do estabelecimento comercial da Requerida com o objetivo de adquirir alguns produtos, permanecendo lá por alguns minutos. Por necessidade, precisou ir ao banheiro para substituição do absorvente que teria sido adquirido, juntamente com um lanche e uma saca de café, no XXXX, conforme comprovante em anexo.

Ao sair do banheiro, a Requerente ficou aguardando seu companheiro, **FULANO DE TAL**, para realizar as compras. Antes da sua chegada, percebeu uma promoção de papel higiênico, tendo ido verificar o preço.

Porém, ao retornar foi abordada por um funcionário da Requerida, o qual se identificou apenas como **FULANO DE TAL**, e diante de diversos clientes e gritando proferiu os seguintes dizeres: ***“Você está roubando aqui no mercado, as câmeras estão vendo você, abra a bolsa”***. Assustada e se sentido coagida, a Requerente se recusou a abrir a bolsa e afirmou, categoricamente, não ter furtado nada da empresa. Diante da

negativa, a pessoa de FULANO DE TAL continuou, de forma alterada, e disse **“com essa cara aí, até parece”**.

Mesmo diante da negativa da abrir a bolsa, já que estava ciente que não subtraiu nada, o referido funcionário determinou que a Requerente o acompanhasse até uma sala restrita, onde também estava outro funcionário, não identificado. Na sala, as acusações se intensificaram com mais agressividade e com reiteradas afirmações de que as câmeras teriam filmado o suposto furto. A Requerente chegou, inclusive, a solicitar que o funcionário mostrasse as filmagens do fato, porém foi negado.

Com efeito, a Requerente, sozinha, acuada e numa sala (pequena e com baixa luminosidade) permaneceu por aproximadamente XX minutos com dois homens, de porte físico bem superior ao seu, abriu sua bolsa e FULANO DE TAL observou os produtos, continuando inclusive a acusá-la de furto. Em seguida, a Requerente mostrou a sacola do Supermercado Pão de Açúcar e a respectiva nota fiscal de compra com o CPF dela.

Logo após, ciente das infrações criminais e cíveis que praticou, o funcionário tentou convencer a Requerente para esquecer o fato, sendo solicitada a presença, por ela, do gerente da Requerida. Assim, se fez presente ao local FULANO DE TAL, gerente do Supermercado, para tentar amenizar a situação.

A Requerente sentiu-se extremamente humilhada, principalmente pelo fato de ter sofrido ofensas e acusações por conta de sua cor da pele e condição social. Chegou ainda a questionar os funcionários se o motivo da abordagem seria porque era negra, mulher, estar sozinha e utilizando uma faixa no cabelo.

Ademais, após o ocorrido, a Requerente tentou, algumas oportunidades, registrar os fatos na Delegacia de Polícia, tendo apenas conseguido na Delegacia Especializada de Repressão aos Crimes por Discriminação Racial, Religiosa, Orientação Sexual e Pessoa Idosa ou com Deficiência, onde a ocorrência n. XXXXXXXX - DECRIN foi devidamente registrada e instaurado, na sequência, o Inquérito Policial n. XXXXXX - DECRIN.

Por fim, a Requerente ainda chegou a comparecer ao estabelecimento comercial da Requerida com o escopo de obter as imagens do dia, tendo sido atendida de forma grosseira pela pessoa de XXXX, o qual disse que não teria tempo de conversar, bem como o procedimento adotado seria o correto e que ela poderia fazer o que quisesse, eis que *“não daria em nada”*.

Diante dos fatos, uma vez que não houve a composição entre as partes, apresenta-se a presente ação a fim de obter tutela jurisdicional no sentido de condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

## DO DIREITO

### *Da indenização por danos morais*

Inicialmente, necessário ressaltar que a Requerida é plenamente responsável pelos atos praticados por seus funcionários no exercício do trabalho ou em razão dele.

Assim é a previsão do art. 932, inciso III do Código Civil, *verbis*:

*Art. 932. São também **responsáveis** pela reparação civil:*

*III - o **empregador** ou comitente, **por seus empregados**, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele; (original sem negrito)*

Como os fatos ocorreram no interior do estabelecimento comercial e praticados por funcionários da Requerida, resta incontestável a responsabilidade civil da empresa.

O Código Civil protege aqueles que são vítimas de atos ilícitos, *verbis*:

*“Art. 186 - Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*

*“Art. 927 - Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”*

Todo o transtorno passado pela Requerente não pode ser interpretado como mero aborrecimento ou dissabores capaz de ser suportado pelo homem médio. Ao contrário, ocasionou **dor, sofrimento, angústia**, sentimento de **impotência, desprezo, humilhação, desgosto**, ou seja, flagrante violação aos direitos da personalidade.

A Constituição Federal preceitua, entre outras garantias individuais, no art. 5º, inciso X a inviolabilidade da intimidade, da honra e imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação, conforme se vê:

*“Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*(...)*

*X - são **invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;** “ (original sem negrito)*

Conforme dito acima, a Requerente ficou cerca de XX (XXXXXXXX) minutos dentro de uma sala, sofrendo várias agressões verbais de funcionário da Requerida, sobretudo acusações de ter subtraído bens do estabelecimento comercial. XXXXX, identificado como funcionário da Requerida e diante de diversos clientes, proferiu os seguintes dizeres: **“Você está roubando aqui no mercado, as câmeras estão vendo você, abra a bolsa”**. Assustada e se sentido coagida, a Requerente se recusou a abrir a bolsa e afirmou, categoricamente, não ter furtado nada da empresa. Diante da negativa, a pessoa de XXXXX continuou, de forma alterada, e disse **“com essa cara aí, até parece”**.

Ademais, a Requerente foi obrigada a acompanhar o agressor até uma sala para averiguação. Lá que as agressões verbais se intensificaram. A Requerente, sozinha, acuada e numa sala (pequena e com baixa luminosidade) lá permaneceu por cerca de XX minutos com dois homens, de porte físico bem superior ao seu, abriu sua bolsa e FULANO DE TAL observou os produtos, continuando inclusive a acusá-la de furto. Em seguida, a Requerente mostrou a sacola do Supermercado XXXX e a respectiva nota fiscal de compra com o CPF dela.

O próprio funcionário da Requerida tentou convencer a Requerente para esquecer o fato, sem sucesso, reconhecendo o abuso da situação.

A abordagem da forma como foi feita é causa suficiente para reparação por danos morais, uma vez que **a Requerente foi exposta a situação vexatória, constrangedora, humilhante, ante a suspeita de furto, o que configura, sem dúvidas, falha na prestação de serviço e consequentemente dever de indenizar moralmente.**

A Requerente sentiu-se extremamente humilhada, principalmente pelo fato de ter sofrido ofensas e acusações por conta de sua cor da pele e condição social. Chegou ainda a questionar os funcionários se o motivo da abordagem seria porque era negra, mulher, estar sozinha e utilizando uma faixa no cabelo.

Sobre situação semelhante, jus colacionar os seguintes julgados do Egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal, *verbis*:

**“CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABORDAGEM DE CLIENTE EM SUPERMERCADO. SUSPEITA DE FURTO. CONSTRANGIMENTO. ATO ILÍCITO. DANO MORAL CONFIGURADO.**

1. Verificado que a parte autora, ao sair de estabelecimento comercial, foi exposta a **situação vexatória**, em decorrência de **abordagem realizada de forma constrangedora e humilhante por parte de empregados da empresa ré**, ante a suspeita de furto, tem-se por configurada falha na prestação de serviços passível de **ensejar o reconhecimento do direito à indenização por danos morais**.

2. Recurso de Apelação conhecido e não provido.

(Acórdão n.1020592, 20150510079506APC, Relator: NÍDIA CORRÊA LIMA 1ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 17/05/2017, Publicado no DJE: 13/06/2017. Pág.: 129-144)” (original sem engrito)

**“DIREITO CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGRAVO RETIDO. PODER INSTRUTÓRIO DO JUIZ. ACUSAÇÃO DE FURTO NO INTERIOR DE SUPERMERCADO. ABORDAGEM VEXATÓRIA. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. ÔNUS DA PROVA. QUANTUM INDENIZATÓRIO.**

1. Incumbe ao juiz, como titular do poder instrutório, dispor sobre a conveniência ou não da produção de provas, tendo em mira a livre formação de seu convencimento, consoante prescreve o Art. 130 do CPC.

**2. A injusta abordagem no interior de supermercado sob a acusação de furto de mercadoria na presença de outras pessoas, por si só, causa constrangimento à vítima ensejando indenização por danos morais.**

3. Incumbe ao réu provar qualquer fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito do autor e, tratando-se especificamente de relação de consumo, a culpa do fornecedor de serviços só é excluída se provada ausência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do Art. 14, § 3º do CDC.

4. Na fixação da indenização por danos morais, deve considerar o Juiz a proporcionalidade e razoabilidade da condenação em face do dano sofrido pela parte ofendida e o seu caráter compensatório e inibidor, mediante o exame das circunstâncias do caso concreto.

*5. Agravo retido não provido. Apelo não provido.  
(Acórdão n.907202, 20130110416446APC, Relator:  
CRUZ MACEDO, Revisor: FERNANDO HABIBE, 4ª  
TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 18/11/2015,  
Publicado no DJE: 25/11/2015. Pág.: 259)”*

O dano moral caracteriza-se pelo trauma que um evento danoso acarreta à vítima. É a quantificação patrimonial da lesão aos direitos da personalidade do agente, na tentativa de se restituir o *status quo ante*, evitando-se ou minorando-se o ato ilícito.

A responsabilidade civil por dano moral tem finalidade compensatória, repousando na existência da mágoa sofrida. Busca alentar a pessoa da dor, da angústia, do abalo nos seus sentimentos. Portanto, não se pode afastar a obrigação de indenizar pelos danos morais sofridos pela autora, arbitrando-os em valor pecuniário, traduzidos nos evidentes abalos emocionais suportados, tendo reflexos, inclusive, na sua vida social e emocional.

Por derradeiro, tratando-se especificamente de relação de consumo, a culpa do fornecedor de serviços só é excluída se provada ausência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do Art. 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica na hipótese dos autos.

Restam suficientemente delineados os requisitos para a condenação da Requerida pelos danos causados morais suportados pela Requerente.

Despiciendo asseverar que a responsabilidade na espécie é objetiva, por se tratar de prestadora de serviço, bem como a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Presentes os atos praticados pelo funcionário, o nexo causal e o abalo moral evidente, e inexistente qualquer causa excludente de responsabilidade civil, a procedência dos pedidos se medida que se impõe.

Dessa feita, pugna para que a parte Requerida seja indenizada ao pagamento de indenização, por danos morais, no valor de R\$ XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXX), valor razoável e proporcional, para fins pedagógicos, punitivos e preventivos.

*Da inversão do ônus da prova*

Resta nítido, no presente caso, tratar-se de relação de consumo, na qual figura, como fornecedora, a parte Requerida, e como consumidora, a Requerente. É clara, inclusive, a vulnerabilidade da Requerente, para caracterizá-la como consumidora e autorizar a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

Lado outro, há de ser determinada a inversão do ônus probatório.

Restam devidamente provados, nesta exordial, os elementos alinhavados nos fatos, existindo, portanto, prova pré-constituída suficiente acerca da **verossimilhança** das alegações da Requerente, principalmente os elementos de convicção do Inquérito Policial em andamento na delegacia especializada.

Não fosse o bastante, de fácil percepção também é a **hipossuficiência jurídica, econômica e financeira** da Requerente, sendo imprescindível a inversão para que os Requerida comprove que a abordagem dentro do estabelecimento comercial não existiu ou, se existiu, foi dentro dos parâmetros legais, em decorrência do exercício regular de um direito, bem como inexistiu conduta de funcionários capaz de violar os direitos da personalidade da Requerente, inclusive com a vinda aos autos do sistema de câmeras.

## **DOS PEDIDOS**

Ante o exposto, requer:

**a)** os benefícios da justiça gratuita, conforme o Código de Processo Civil e a Lei 1.060/50 (declaração anexa);

**b)** a citação pessoal da requerida para, querendo, comparecerem à audiência de conciliação e, sendo esta infrutífera, apresentar defesa, sob pena de, não o fazendo, incidirem os efeitos da revelia (art. 335, CPC);

**c)** a inversão do ônus da prova, por tratar-se de relação de consumo, estando presente a verossimilhança das alegações, com fulcro no art. 6º, VIII, da Lei. 8.078/90;

**d)** seja julgado procedente o pedido para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais, indicando-se, como valor razoável e justo, para fins pedagógicos, compensatórios e punitivos à conduta ilícita praticada, a quantia de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXX) à Requerente;

**e)** a condenação da Requerida nas custas processuais e honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo de Aparentamento da Defensoria Pública do Distrito Federal (art. 3º da Lei Complementar Distrital n.º 908/2016, c/c art. 1º da Lei Complementar Distrital n.º 744/2007, e art. 2º, inciso I, do Decreto Distrital n.º 28.757/2008), sendo recolhidos junto ao **Banco XXXX, agência XXXXX, conta XXXXXXXX (PRODEF).**

DAS PROVAS: Requer, ainda, provar o alegado por todos os meios em direito admitidos, em especial pela juntada de documentos, oitiva pessoal da Ré, sob pena de *ficta confessio*, e depoimento da testemunha/informante abaixo qualificada.

Dá-se à causa o valor de **R\$ XXXXXXXX(XXXXXXX)**.

Termos em que, aguardam deferimento.

XXXXXXXXXX - DF, XX de XXXXXX de XXXXX.

---

**Requerente**

---

**Defensor Público do Distrito Federal**