

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Número Único: 1027362-48.2023.8.11.0041

Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198)

Assunto: [Indenização por Dano Moral]

Relator: Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA

Turma Julgadora: [DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES

P a r t e (s) :

[-- - CPF: - (APELANTE), LEONARDO DO PRADO GAMA - CPF: - (ADVOGADO), NARYANNE CRISTINA RAMOS SOUZA CPF: - (ADVOGADO), C&A MODAS LTDA. - CNPJ: 45.242.914/0001-05 (APELADO), ROBERTO TRIGUEIRO FONTES - CPF: - (ADVOGADO), GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - CPF: - (ADVOGADO)]

R D Ã O A C Ó
Vistos, relatados e discutidos os autos em
epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato
Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora,
proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, PROVEU PARCIALMENTE O RECURSO.**

E M E N T A

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DISCRIMINAÇÃO RACIAL EM
ESTABELECIMENTO COMERCIAL. MAJORAÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA
PROPORCIONALIDADE. FUNÇÕES COMPENSATÓRIA E PEDAGÓGICA.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação Cível em razão da sentença que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por danos morais decorrentes de tratamento discriminatório em estabelecimento comercial e condenou a fornecedora ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de reparação moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença se mostra insuficiente diante da prática de tratamento discriminatório reconhecida na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A quantificação do dano moral deve observar a gravidade da ofensa, a repercussão do evento danoso, a capacidade econômica das partes e as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, sem ensejar enriquecimento sem causa.

4. O conjunto probatório demonstra que a consumidora foi submetida a acompanhamento ostensivo por funcionários do setor de prevenção de perdas, recebeu tratamento diferenciado no momento do pagamento e foi informada de que a suspeita recaía sobre ela em razão de sua cor de pele, circunstâncias que extrapolam o exercício regular da vigilância patrimonial.

5. A utilização de critério racial para direcionar vigilância ou abordagem em estabelecimento comercial viola a dignidade da pessoa humana, a igualdade de tratamento e os direitos da personalidade, reproduzindo estereótipos raciais incompatíveis com a ordem constitucional e com os princípios que regem as relações de consumo.

6. O julgamento deve observar as diretrizes do Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial do Conselho Nacional de Justiça, a fim de identificar práticas discriminatórias que reproduzam estereótipos raciais, sem afastar a necessária análise das provas produzidas.

6. A gravidade da discriminação racial, a intensidade da lesão extrapatrimonial, a

capacidade econômica da fornecedora e a necessidade de desestimular a reiteração de práticas discriminatórias justificam a majoração da indenização para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), valor mais compatível com as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “1. A prática de discriminação racial em estabelecimento comercial configura grave violação aos direitos da personalidade e justifica indenização por dano moral em valor compatível com a gravidade da ofensa e com a função pedagógica da responsabilidade civil. 2. Demonstrada a insuficiência do valor arbitrado na origem, é cabível a majoração da indenização para assegurar reparação proporcional ao dano e desestimular a reiteração da conduta ilícita.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, arts. 1º, III, 3º, IV, e 5º, caput e X; CDC, arts. 6º, VI, e 14; CC, arts. 186, 187 e 927; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

RELATÓRIO

EXMA. SRA. DESA. CLARICE CLAUDINO DA SILVA (RELATORA)

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por --, em virtude da sentença proferida pelo Juiz designado para o Núcleo de Apoio Estratégico da 6ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, nos autos da *Ação de Indenização por Danos Morais* ajuizada em face de **C&A Modas Ltda.**

O Juiz sentenciante julgou parcialmente procedente o pedido inicial e condenou a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária pelo INPC e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação.

Condenou, ainda, a Ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Em suas razões recursais, a Apelante insurge-se exclusivamente contra o *quantum* indenizatório, sustentando que o valor fixado é insuficiente diante da gravidade do episódio de discriminação racial reconhecido na sentença, do porte econômico da requerida e da função pedagógica da reparação civil.

Ao final, requer o provimento do recurso para majorar a indenização para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) ou, subsidiariamente, para valor superior ao arbitrado, além da condenação da Apelada ao pagamento dos honorários advocatícios recursais.

Nas contrarrazões, a Apelada pugna pela manutenção da sentença.
É o relatório.

VOTO RELATOR

Eminentes Pares,

-- ajuizou *Ação de Indenização por Danos Morais* em face de **C&A Modas S.A.**, alegando que, em 11 de março de 2023, dirigiu-se à loja da requerida, localizada no Shopping Estação, em Cuiabá/MT, para realizar compras, ocasião em que teria sido submetida a tratamento discriminatório em razão de sua cor de pele.

Afirmou que foi acompanhada por funcionário do setor de prevenção e perdas, após suposta comunicação interna de que havia ingressado na loja “uma suspeita”, com mochila e sacola preta nas mãos.

Argumentou que, ao se dirigir ao caixa para pagamento das compras, teve o atendimento interrompido por outra funcionária, que passou a atendê-la de forma diferenciada, oportunidade em que questionou o motivo da suspeita e teria recebido, por três vezes, a resposta: “por causa da cor”.

Relatou que, após o ocorrido, registrou boletim de ocorrência, acionou os canais administrativos da requerida, formalizou denúncia perante o Ministério Público Estadual e ajuizou ação de exibição de documentos para obter acesso às imagens do circuito interno de segurança da loja.

Diante disso, requereu a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), além das custas processuais e honorários advocatícios.

Em contestação, a Ré alegou que não houve qualquer conduta discriminatória, constrangimento ou ato ilícito praticado por seus prepostos, impugnando a narrativa apresentada na inicial e sustentando que não reconhece os fatos na forma descrita pela Autora.

Sustentou a falta de provas aptas a demonstrar os fatos alegados, o dano moral e os pressupostos da responsabilidade civil, requerendo a improcedência dos pedidos, o indeferimento da inversão do ônus da prova e, subsidiariamente, a observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade na fixação de eventual indenização.

O Juiz singular julgou parcialmente procedente o pedido inicial e condenou a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária pelo INPC e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação. Condenou, ainda, a Ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Inconformada, a Autora interpôs este Recurso de Apelação, limitando-se a impugnar o valor fixado a título de danos morais.

À míngua de recurso da parte Ré, a questão relativa ao reconhecimento da falha na prestação do serviço, do ato ilícito, do dano moral e da responsabilidade civil objetiva da fornecedora não foi devolvida à apreciação deste Tribunal, permanecendo hígido o capítulo da sentença que reconheceu o dever de indenizar.

Passo, assim, ao exame do ponto objeto da pretensão recursal, cuja controvérsia restringe-se à adequação do valor fixado a título de danos morais.

A Constituição Federal dispõe, no artigo 5º, X, que “*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”.

De fato, o dano moral, enquanto espécie de responsabilidade extrapatrimonial, configura-se pela violação injusta a direito da personalidade, afetando atributos essenciais da dignidade humana, como a honra, a imagem, a integridade psíquica e o sentimento de respeito social.

Segundo as palavras de Aguiar Dias, o dano moral “*consiste na penosa sensação da ofensa, na humilhação perante terceiros, na dor sofrida, enfim, nos efeitos puramente psíquicos e sensoriais experimentados pela vítima do dano, em consequência deste, seja provocada pela recordação do defeito ou da lesão, quando não tenha deixado resíduo mais concreto, seja pela atitude de repugnância da reação a ridículo tomada pelas pessoas que o defrontam*” (DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. vol. II, 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1979, p. 431/432).

A quantificação da indenização por dano moral exige prudência e observância a critérios consolidados pela jurisprudência, tais como a gravidade e a repercussão do evento danoso, a capacidade econômica das partes, o caráter compensatório da reparação e a função pedagógica da condenação, a fim de evitar, de um lado, o enriquecimento indevido da vítima e, de outro, a ineficácia da tutela jurisdicional.

Não se mostra, portanto, uma tarefa simples, pois envolve considerável grau

de subjetividade e ampla controvérsia, já que mensurar a dor alheia é, por natureza, uma missão árdua. Se por um lado o valor não deve ser exorbitante, por outro, também não pode ser irrisório.

No caso, a sentença reconheceu, com fundamento no conjunto probatório, que a Autora foi submetida a acompanhamento ostensivo no interior da loja, a interrupção e diferenciação no atendimento no momento do caixa e a conduta que extrapolou os limites do exercício regular da vigilância patrimonial.

O Juiz de origem destacou que o acervo documental era composto pelo boletim de ocorrência, pelos registros do atendimento administrativo, pelas mensagens trocadas com prepostos da empresa e pelas imagens do circuito interno de segurança obtidas na Ação de Exibição de Documentos n.º 1012582-06.2023.8.11.0041.

Esses elementos permitiram a reconstrução objetiva da dinâmica do episódio, evidenciando o acompanhamento ostensivo da consumidora por funcionários do estabelecimento, a abordagem diferenciada e o relato de que a funcionária, ao ser questionada sobre o motivo da suspeita, teria respondido, por três vezes, que ela decorria "por causa da cor".

Assim, não se tratou de fiscalização discreta ou de procedimento geral de segurança aplicado indistintamente aos consumidores.

A Apelante ingressou no estabelecimento para realizar compras, escolheu produtos e dirigiu-se ao caixa para efetuar o pagamento. Ainda assim, foi previamente identificada como pessoa suspeita, acompanhada pelo setor de prevenção de perdas e submetida a tratamento diferenciado, sem qualquer elemento objetivo que justificasse a vigilância.

A prática discriminatória em ambiente de consumo viola a dignidade da pessoa humana, afronta o dever de tratamento respeitoso e igualitário e revela conduta incompatível com os princípios que regem as relações consumeristas. Sua gravidade não reside apenas no constrangimento decorrente do acompanhamento ostensivo.

O episódio reproduziu um estereótipo racial historicamente associado à presunção de desonestidade e de propensão à prática de ilícitos, por meio do qual pessoas negras são tratadas como suspeitas apenas em razão de sua presença em determinados espaços de consumo.

A associação da cor da pele à suspeita de furto atinge diretamente a dignidade, a honra e o sentimento de pertencimento social da consumidora.

Também restringe, de forma discriminatória, o direito de ingressar e

permanecer em estabelecimento comercial sob as mesmas condições de respeito e liberdade asseguradas aos demais clientes.

A Constituição da República Federativa do Brasil consagra a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito, estabelece como objetivo fundamental a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor ou outras formas de discriminação, e assegura a igualdade de todos perante a lei.

No âmbito das relações de consumo, esses comandos impõem aos fornecedores o dever de prestar atendimento seguro, respeitoso e livre de discriminação.

A atividade de prevenção de perdas, embora legítima, deve apoiar-se em critérios objetivos e ser executada de modo discreto, impessoal e compatível com os direitos fundamentais dos consumidores.

A utilização de critérios raciais, ainda que implícitos, para selecionar quem será observado, seguido ou abordado converte o exercício da vigilância patrimonial em prática ilícita e discriminatória.

O exame do caso deve observar, ainda, as diretrizes do Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial do Conselho Nacional de Justiça (Disponibilizado em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/11/protocolo-para-julgamento-com-perspec> . Acesso em 22/06/2026), especialmente quanto à necessidade de identificação de práticas discriminatórias, diretas ou indiretas, que possam reproduzir estereótipos raciais no âmbito das relações sociais e institucionais.

A perspectiva racial não substitui a análise das provas ou presume a ocorrência do ilícito. Ela permite, contudo, compreender o fato dentro do contexto social no qual determinadas pessoas, em razão da cor da pele, enfrentam suspeição seletiva, vigilância excessiva e restrições de acesso a espaços privados de uso coletivo.

Sob esse enfoque, o episódio não pode ser reduzido a simples falha de atendimento ou a constrangimento ordinário próprio das relações de consumo.

A conduta atingiu atributo essencial da personalidade da Autora e reproduziu forma de exclusão que o ordenamento constitucional expressamente repele.

Nesse contexto, o montante arbitrado na sentença, de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), revela-se insuficiente diante das peculiaridades do caso concreto.

Cuida-se de consumidora submetida a acompanhamento ostensivo por funcionários do setor de prevenção de perdas, tratamento diferenciado no momento do pagamento e prática discriminatória fundada em sua cor de pele, circunstâncias que

extrapolam o mero constrangimento nas relações de consumo e atingem diretamente sua dignidade e igualdade de tratamento.

Em situações como a dos autos, a indenização deve ser fixada com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a refletir a gravidade objetiva da conduta ilícita, a intensidade do abalo experimentado pela vítima, a capacidade econômica da fornecedora e, especialmente, a função pedagógica da responsabilidade civil, sem ensejar enriquecimento sem causa da parte autora.

A discriminação racial, por afrontar valores constitucionais fundamentais e reproduzir estigmas incompatíveis com o Estado Democrático de Direito, reclama resposta jurisdicional apta a desestimular a reiteração de práticas dessa natureza, sobretudo quando perpetradas por empresa de grande porte no exercício de atividade destinada ao público consumidor.

À vista dessas circunstâncias, mostra-se adequada a majoração da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), quantia que melhor se harmoniza com a gravidade do ilícito, a intensidade do abalo suportado pela autora, a capacidade econômica da fornecedora e as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, mantidos os consectários fixados na sentença.

Com essas considerações, **dou parcial provimento** ao Recurso de Apelação e majoro o valor da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), mantidos os critérios de correção monetária e juros de mora fixados na sentença.

Mantenho inalterados os demais termos da sentença.

Deixo de majorar os honorários de sucumbência, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, pois o Recurso foi parcialmente provido e a sentença não fixou verba honorária em desfavor da Apelante que pudesse ser objeto de majoração nesta instância.

É como voto.

Data da sessão: Cuiabá-MT, 14/07/2026

Assinado eletronicamente por: **CLARICE CLAUDINO DA SILVA**

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBYFYQVXHV>



PJEDBYFYQVXHV