ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0818424-15.2024.8.19.0001
APELANTE: ADRIANA VITÓRIO COSTA
APELADA: AMERICANAS S.A.
RELATORA: Des. SÔNIA DE FÁTIMA DIAS
19ª Vara Cível da Comarca da Capital

ACÓRDÃO

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPORTAMENTO DISCRIMINATÓRIO POR ATENDENTE DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL VAREJISTA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA PARA REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME
1. A autora ajuizou demanda indenizatória no valor de R$ 10.000,00, alegando ter sido vítima de discriminação social e racial em estabelecimento comercial da ré, onde uma preposta a submeteu a questionamento vexatório, jocoso, persistente e público sobre sua capacidade financeira.
2. A sentença julgou os pedidos integralmente procedentes, para condenar a ré ao pagamento de R$ 10.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
3. A controvérsia consiste em avaliar se houve dano moral e, sendo o caso, se o valor de R$ 10.000,00 fixado na sentença a título indenizatório deve ser reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR
4. O montante de R$ 3.000,00 é adequado, razoável e proporcional ao caso dos autos, além de necessário e suficiente para compensar o abalo moral sofrido pela parte autora em decorrência do tratamento discriminatório e vexatório a que foi submetida em estabelecimento

SONIA DE FATIMA DIAS:15405 Assinado em 18/12/2025 13:08:08
Local: GAB. DES(A). SONIA DE FATIMA DIAS

comercial da ré, bem como indicar à parte ré que no futuro deve agir com respeito ao consumidor, à sua dignidade e às normas de combate à discriminação.

5. A Súmula nº 343 desta Corte dispõe que a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.

6. Embora se reconheça a gravidade da conduta discriminatória praticada pela preposta da ré, o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado pelo juízo de primeiro grau mostra-se excessivo diante dos parâmetros adotados por esta Câmara para casos análogos, impondo-se a redução para R$ 3.000,00 (três mil reais), montante que observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV. DISPOSITIVO
7. Recurso conhecido e parcialmente provido. Sentença reformada para reduzir a indenização ao valor de R$ 3.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 6, VIII, arts. 14 e 85, § 2.º, arts. 336, 341 e 400, I, art. 487, I, e art. 507; Lei n.º 12.288/10, art. 2.º; Súmula n.º 343 do TJERJ.

Vistos, relatados e discutidos estes autos do recurso em epígrafe, **ACORDAM** os Desembargadores que compõem a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **em julgar o presente recurso** na forma espelhada pela Certidão de Julgamento, imediatamente lavrada.

RELATÓRIO

Trata-se de ação proposta por **ADRIANA VITÓRIO COSTA** em face de **AMERICANAS S.A.**

Na forma do permissivo regimental, adoto o relatório do juiz sentenciante, assim redigido:

> *"Trata-se de demanda ajuizada por ADRIANA VITORIO COSTA em face de AMERICANAS S.A - EM RECUPERACAO JUDICIAL, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. A autora alega, em síntese, que no dia 02 de julho de 2023, ao tentar comprar uma garrafa de água em uma das filiais da ré, foi tratada de forma grosseira e humilhante por uma funcionária, que teria questionado se a autora tinha como pagar pelo produto, e se recusado a vender o produto, em atitude que a autora atribui a discriminação por sua condição social e cor de pele. Narra que, após insistir, conseguiu realizar a compra, mas sentiu-se profundamente constrangida e ofendida, registrando o ocorrido no livro de reclamações do Procon. Requereu, ao final, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00, além da inversão do ônus da prova e gratuidade de justiça.*
>
> *A decisão de Id. 104084347 deferiu o pedido de gratuidade de justiça à autora e determinou a citação da ré.*
>
> *A ré foi devidamente citada e apresentou contestação (Id. 109155073), arguindo, em preliminar, a falta de interesse de agir. No mérito, negou a ocorrência de ato ilícito e do dano moral, sustentando que a situação configuraria mero aborrecimento e que a autora não provou os fatos alegados. Impugnou a inversão do ônus da prova e o pedido de gratuidade de justiça. Pugnou pela improcedência dos pedidos.*
>
> *A autora apresentou réplica ao Id. 112837700, refutando a preliminar e reiterando os termos da inicial. Instadas as partes a especificarem provas, a ré manifestou-se pelo julgamento antecipado do mérito (Id. 113835949), enquanto a autora requereu a produção de prova documental (análise das câmeras de segurança) e depoimento pessoal dela própria e do preposto do réu (Id. 114856699).*
>
> *O Ministério Público, instado a se manifestar, afirmou não oficiar no feito. A decisão saneadora de Id. 141733925 rejeitou*

a preliminar de ausência de interesse de agir, fixou como ponto controvertido a existência do dano moral alegado e deferiu a inversão do ônus da prova, determinando à ré que juntasse aos autos as imagens das câmeras de segurança do dia e hora dos acontecimentos, no prazo de 15 dias. Foi indeferido o pedido de produção de prova oral.

A ré informou que a loja em questão estava fechada e que o equipamento de filmagem havia sido transferido para outra filial (Id. 149350598). Posteriormente, a ré informou que as gravações são armazenadas por apenas 30 dias e que as imagens da data do fato já haviam sido automaticamente apagadas (Id. 170811063).

A parte autora foi intimada a se manifestar sobre a petição da ré (Id. 181771371), mas deixou o prazo transcorrer "in albis", conforme certidão de Id. 191583318."

A r. sentença (index 212991150) julgou **procedente** o pleito autoral, nos seguintes termos:

"A relação jurídica entre as partes é de consumo, regulada pelo Código de Defesa do Consumidor. Nos termos do artigo 14 do referido diploma, a responsabilidade do fornecedor por vícios na prestação de seus serviços é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa e se configurando uma vez demonstrada a ocorrência do ato ilícito (falha no serviço), do dano e do nexo de causalidade.

A autora alega ter sido vítima de tratamento humilhante e discriminatório por parte de uma preposta da ré, que teria questionado sua capacidade de pagamento e se recusado a vender-lhe uma garrafa de água em razão de sua cor de pele e condição social. Instruiu suas alegações com a juntada da nota fiscal da compra (Id. 102584874) e cópia da reclamação que registrou no livro do Procon mantido no estabelecimento da ré, no dia dos fatos (Id. 102584873), onde narrou a situação de constrangimento e a recusa de atendimento.

A decisão de saneamento inverteu o ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) e determinou que a ré trouxesse aos autos as

imagens das câmeras de segurança do dia do ocorrido, mas a ré informou a impossibilidade de cumprimento da ordem, sob a justificativa de que as imagens são armazenadas por apenas 30 dias e já teriam sido descartadas.

No entanto, a empresa teve ciência do incidente pela formalização da reclamação em seu próprio livro. A partir de então, cabia-lhe apurar o incidente e, no mínimo, preservar os elementos probatórios que a eximiam de responsabilidade, caso procurada pela Delegacia de Defesa do Consumidor ou demandada judicialmente, como ocorreu.

A não exibição do documento ou da coisa que a parte tinha o dever legal e judicial de produzir acarreta a presunção de veracidade dos fatos que por meio deles se pretendia provar, nos termos do art. 400, I, do CPC. Assim, tenho por verdadeiros os fatos articulados na petição inicial, cuja verossimilhança se ampara na prova dos autos.

A prática de perfilamento racial ou social em estabelecimentos comerciais avilta a dignidade do consumidor e de todos os presentes que presenciam a humilhação do ofendido, e deve ser combatida pelo Poder Judiciário para que não se reproduza. A indenização, nesses casos, cumpre uma função não apenas compensatória para a vítima, mas também punitiva e pedagógica para o ofensor, de modo a coibir a reiteração de tais condutas.

Considerando a gravidade da ofensa, a capacidade econômica da ré, uma das maiores redes de varejo do país e a condição da autora, entendo que o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) pleiteado na inicial se mostra adequado para reparar o dano sofrido e para servir como alerta para que a instituição oriente seus funcionários quanto ao tratamento respeitoso do cliente.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, I do CPC, para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da data do evento danoso, qual seja, 02/07/2023, e corrigida unicamente pela SELIC a partir da data desta sentença.

Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

Apelação interposta pela parte ré (index 217655545).

A parte autora não se manifestou tempestivamente para apresentar contrarrazões (index 233587920).

É o relatório.

VOTO

O recurso deve ser conhecido, visto que foram preenchidos os requisitos de admissibilidade.

Trata-se de ação de indenização por danos morais decorrentes de suposto ato de discriminação social e racial por parte de representante da empresa ré durante atendimento em 02/07/2023, na qual a autora objetiva a condenação ao pagamento de verba indenizatória no montante de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

A sentença julgou integralmente procedentes os pedidos, reconhecendo a ocorrência de dano moral e fixando indenização no valor pleiteado na inicial.

A parte autora apelou em busca da exclusão ou redução da verba indenizatória.

Assiste razão parcial à parte ré/apelante, senão vejamos.

A relação jurídica se enquadra no conceito de relação de consumo regulada pela Lei n.º 8.078/90, norma de ordem pública, cogente e de interesse social.

Cinge-se a controvérsia dos autos à ocorrência dos fatos narrados pela apelada e à quantia de eventual indenização por dano moral.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

A apelada, identificada como negra e moradora de comunidade pacificada, relata na petição inicial (index 102584856) que, após seu expediente de diarista de 02/07/2023, dirigiu-se ao estabelecimento da ré com roupas de faxina, a fim de adquirir para si uma garrafa d'água. Alega que a atendente do caixa questionou-a abruptamente se tinha dinheiro para pagar pelo produto e, em seguida, retirou-lhe a garrafa das mãos injustificadamente. Afirma que a funcionária referiu-se a ela jocosamente em volume audível por outros clientes, causando-lhe constrangimento a ponto de chorar durante todo o ocorrido. Narra ainda que deixou R$ 20,00 (vinte reais) sobre o balcão, pegou outra garrafa e, ao retornar, encontrou o balcão vazio, sendo que a preposta da apelante admitiu ter pegado o dinheiro e devolveu-lhe o troco.

Conforme o livro de declarações do estabelecimento da apelante (index 102584873, p. 3), uma terceira atendente se recusou a prover o nome da perpetradora da discriminação.

Invertido o ônus probatório, cabia à apelante demonstrar que os fatos não ocorreram da forma narrada, o que não se verificou.

Entretanto, a apelante apresentou contestação (index 109155073) inadequada, defendendo-se como se a ação versasse sobre vício de produto, sem estabelecer nexo com a narrativa de discriminação racial.

Instada a juntar as filmagens aos autos, a apelante apresentou narrativas contraditórias, alegando primeiramente o deslocamento físico do equipamento de filmagem (index 149350598), depois a deleção automática das mídias (index 170811063).

De qualquer forma, a apelante tampouco identificou a funcionária envolvida no incidente, abstendo-se de produzir prova testemunhal defensiva.

A ausência injustificada de contraprovas gera presunção favorável à narrativa da apelada, que é por si verossimilhante: trata-se de trabalhadora braçal que, buscando adquirir produto de baixo valor econômico em estabelecimento comercial, teria sido submetida a questionamentos vexatórios e desqualificadores sobre sua capacidade financeira, estes persistindo apesar de sua reação chorosa e da presença de outros indivíduos.

Visto que a contestação é o momento processual para a ré impugnar especificamente os fatos alegados na inicial, a preclusão operou em seu desfavor, tornando-se incontroversos os fatos narrados pela autora/apelada, conforme os arts. 336, 341 e 507 do Código de Processo Civil.

Ao afirmar que o juízo sentenciante decidiu a controvérsia com base em uma narrativa unilateral, a apelante desconsidera que, após ser regularmente intimada, apresentou contestação sobre assunto diverso e não produziu provas, atraindo para si, em sede recursal, a vedação ao comportamento contraditório.

No caso, o juízo de verossimilhança encontra suporte em pesquisas como as mencionadas na petição inicial, que indicam frequência estrutural de atos preconceituosos por razões como etnia, classe e logradouro.

Ainda que reste incontroverso que a representante da apelante não proferiu injúrias raciais, não se pode ignorar a etnia da apelada enquanto componente do perfilamento ao qual foi submetida. Tampouco se desconsidera o teor socialmente discriminatório de desqualificações jocosas de sua capacidade econômica, especialmente perante a continuidade da insistência da atendente após a consumidora afirmar que tinha consigo R$ 70,00 (setenta reais) em espécie, valor muito superior ao do item envolvido na abordagem.

Atos discriminatórios, especialmente envolvendo a vexação do consumidor, são aptos a gerar dano moral, tendo em vista seu potencial ofensivo à dignidade humana e aos direitos da personalidade.

Nos termos do art. 2.º da Lei n.º 12.288 de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial):

> *"É dever do Estado e da sociedade garantir a igualdade de oportunidades, reconhecendo a todo cidadão brasileiro, independentemente da etnia ou da cor da pele, o direito à participação na comunidade, especialmente nas atividades políticas, econômicas, empresariais, educacionais, culturais e esportivas, defendendo sua dignidade e seus valores religiosos e culturais."*

Confiram-se os precedentes deste Tribunal:

> *"APELAÇÃO. DEMANDA NA QUAL O CONSUMIDOR BUSCA A CONDENAÇÃO DA DROGARIA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, EM RAZÃO DE CONSTRANGIMENTO SOFRIDO NA ABORDAGEM DO SEGURANÇA E DA FUNCIONÁRIA DA FARMÁCIA, QUANDO TENTOU EFETUAR RECARGA DE CRÉDITO NO CELULAR. PREPOSTOS DA RÉ QUE ATUARAM DE FORMA DESPREPARADA, ACUSANDO O AUTOR DE FURTO SEM JUSTIFICATIVA. SENTENÇA QUE JULGA PROCEDENTE O PEDIDO, FIXANDO A INDENIZAÇÃO NO VALOR DE R$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS). PROVA TESTEMUNHAL QUE CONFIRMA A NARRATIVA AUTORAL, NO SENTIDO DE QUE HOUVE ABORDAGEM ABUSIVA E VEXATÓRIA POR PARTE DOS PREPOSTOS DA RÉ, QUE AGIRAM COM ATITUDES DISCRIMINATÓRIAS E DESRESPEITOSAS. SITUAÇÃO QUE PERMANECEU DURANTE TEMPO CONSIDERÁVEL. ALÉM DA REVISTA DE SEUS BOLSOS PELO SEGURANÇA, O CONSUMIDOR TEVE DE LIDAR COM A FUNCIONÁRIA GRITANDO QUE ELE TERIA FURTADO OS PRODUTOS DA LOJA, NA FRENTE DE TODOS OS CONSUMIDORES DO LOCAL. DANO MORAL MANIFESTO. VERBA REPARATÓRIA QUE DEVE SER MAJORADA AO PATAMAR DE R$10.000,00 (DEZ MIL REAIS). VALOR QUE DEVE SER FIXADO OBSERVANDO-SE OS DETALHES DO CASO CONCRETO E EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.*
> *(Apelação n.º 0808201-38.2024.8.19.0054 - Des. GABRIEL DE OLIVEIRA ZEFIRO - Julgamento: 17/07/2025 - VIGESIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO [ANTIGA 19ª CÂMARA CÍVEL])"*

***

> *"APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA DANOS MORAIS. OFENSA EM ÁREA DE PISCINA. Cuida-se de demanda indenizatória que tem na sua causa de pedir a abordagem de preposto do apelado, que segundo a apelante foi grosseira, ao afirmar que a apelante não poderia permanecer na área da piscina de biquini, afirmando ainda, que tal situação se deu, exclusivamente, em razão de uma conduta discriminatória em*

razão da sua raça e gênero. Sentença de improcedência. Apelo autoral. Reforma da sentença que se impõe. Mostra-se imperiosa a necessidade de aplicação do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - Grupo de Trabalho instituído pela Portaria CNJ n. 27, de 2 de fevereiro de 2021), que indica as diferentes formas pelas quais as desigualdades de gênero se operam. Tornando-se imprescindível a utilização de lentes de gênero na interpretação do direito, a fim de coibir condutas discriminatórias. O documento acima citado apresenta passo a passo para reflexão do/a magistrado/a sobre o direito em contexto, fazendo-o/a pensar sobre como desigualdades estruturais podem afetar a construção de seus conceitos, categorias e princípios e sua aplicação. Ademais e muito além disso, muito antes de qualquer ato emanado do E. Conselho Nacional de Justiça, impõe-se aplicar os valores contidos nas regras insculpidas no art. 5º da carta da República, as quais serviram de inspiração ao ato emanado do Colendo CNJ e que preconizam a isonomia em toda a sua extensão, como consectário ao respeito e à dignidade da pessoa humana. Apelante junta aos autos diversos documentos dentre eles a imagem de fls. 27 em que estabelece o regulamento para o bom funcionamento das piscinas do parque aquático, a qual deixa claro que somente é permitido circular na área das piscinas em traje de banho, sendo que no sexo feminino seja de maiô ou biquini. Logo ao contrário do sustentado pela ré a autora usava traje adequado ao local. Embora a apelada alegue que autora permaneceu com traje de banho fora da área da piscina, em espaço comum do clube onde demais mães aguardam o término da aula de natação de seus filhos, não trouxe aos autos qualquer documento que comprove a delimitação da referida área onde é permitido o uso de trajes de banho. Por outro lado, a apelante trouxe foto de outras pessoas na referida área usando trajes de banho, porém somente a mesma foi repreendida demonstrando com clareza solar, o viés da discriminação. Nessa direção restou claro o tratamento discriminatório sofrido pela apelante que além de não ter desrespeitado qualquer regra do clube apelado, teve tratamento diferenciado em comparação a outras mulheres que estavam também no mesmo local e utilizando também trajes de banho. Não trouxe o Réu qualquer prova capaz de afastar a alegação autoral, ônus que lhe incumbiria também por força do

artigo 373, inciso II do CPC. Ademais, qualquer forma de discriminação deve ser reprimida pelo judiciário, em observância ao art. 5º, inciso XLI da CRFB, que preceitua que "A lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais." Evidente que o tratamento discriminatório e preconceituoso dispensado a autora por preposto da ré e somente a ela, na presença de seu filho de 7 anos, são suficientes para violar os diretos da personalidade (dano moral objetivo) e impedem o exercício dos seus direitos em sociedade (dano moral subjetivo). Negar o dano moral decorrente das condutas preconceituosas e, principalmente, o racismo não se alinha ao Poder Judiciário. A compensação é, aqui, arbitrada R$ 15.000,00, montante pretendido pela autora. Tal quantia é a que melhor atende aos critérios compensatório (as condições pessoais do autor e o dano causado) e punitivo-pedagógico (possibilidade e a gravidade da conduta), bem como à vedação ao enriquecimento sem causa. Consigne-se que na hipótese, mais do que em outras, o valor econômico é puramente referencial, pois o que de fato importa é a restauração da dignidade e do valor da pessoa humana. Reforma da sentença que se impõe. Recurso conhecido e parcialmente provido, nos termos do voto do Desembargador Relator.
(Apelação n.º 0320212-97.2019.8.19.0001 - Des. CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 05/11/2024 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO [ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL])"

***

"APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. PRÁTICA DE ATO ILÍCITO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CONSTRANGIMENTO SOFRIDO PELOS AUTORES EM VIA PÚBLICA, LOGO APÓS DEIXAREM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RACISMO ESTRUTURAL. ALEGAÇÃO DE ABORDAGEM VEXATÓRIA, FEITA COM EXCESSO, REALIZADA POR PREPOSTO DA RÉ. CONSUMIDOR ADOLESCENTE DE 16 ANOS DE IDADE, ACOMPANHADO POR SUA MÃE. SENTENÇA QUE RECONHECEU A GRAVE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E CONDENOU A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ARBITRADA EM R$10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA CADA

AUTOR. APLICAÇÃO DE OFÍCIO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO GERA QUALQUER NULIDADE, EIS QUE SE TRATA DE NORMA DE ORDEM PÚBLICA E DE INTERESSE SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. ATO ILÍCITO. ARTIGO 373, INCISO II, DO CPC E ARTIGO 14, §3º, DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. INFRAÇÃO A COMANDO CONSTITUCIONAL DO ART. 6º DA CF. INOBSERVÂNCIA DO ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. EXCESSO COMETIDO NA ABORDAGEM, QUE SE DEU DE FORMA VEXATÓRIA, E SEM QUALQUER JUSITIFICATIVA OBJETIVA PLAUSÍVEL, O QUE ACARRETA INADMISSÍVEL OFENSA À DIGNIDADE HUMANA DOS AUTORES. TESE DEFENSIVA ACERCA DO EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO QUE NÃO MERECE ACOLHIDA. PARA QUE SE AFIGURE LÍCITA, A REVISTA/ ABORDAGEM PESSOAL DE CONSUMIDORES DEVE SER REALIZADA APENAS NOS CASOS EM QUE EXISTAM FUNDADAS SUSPEITAS DA PRÁTICA CRIMINOSA, E EFETIVADA DE MODO PROPORCIONAL, RESPEITANDO-SE O DIREITO DO ACUSADO À PRIVACIDADE, À INTIMIDADE E À HONRA, O QUE NÃO SE VERIFICA NA ESPÉCIE. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FIXADA EM PATAMAR ADEQUADO E PROPORCIONAL AO SOFRIMENTO EXPERIMENTADO. PEQUENO REPARO NA SENTENÇA SOMENTE PARA QUE O PERCENTUAL DEVIDO A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS INCIDA SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, E NÃO SOBRE O VALOR DA CAUSA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 85 §2º DO CPC. RECURSO CONHECIDO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.”
(Apelação n.º 0010412-16.2018.8.19.0208 - Des.ª LUCIA HELENA DO PASSO - Julgamento: 29/11/2023 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

O montante fixado a título de reparação por danos morais deve ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.

Neste sentido, o verbete da Súmula n.º 343 do TJRJ:

> *"A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação."*

A fixação do *quantum* fica ao prudente arbítrio do Juiz que terá por base critérios tais como situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa.

Embora se reconheça a severidade do caso em tela, o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) é excessivo, visto que não se almeja que a indenização por dano moral efetivamente pague a ofensa à dignidade humana, que é inestimável.

Assim, o valor da indenização deve ser reduzido para R$ 3.000,00 (três mil reais), este adequado, razoável e proporcional ao caso dos autos, portanto necessário e suficiente para compensar o abalo moral sofrido pelo autor, bem como indicar à parte ré que no futuro deve agir com respeito ao consumidor e a suas legítimas expectativas.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO**, reformando a sentença para reduzir o *quantum* indenizatório a R$ 3.000,00 (três mil reais). Sem honorários recursais.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

SÔNIA DE FÁTIMA DIAS
Desembargadora Relatora