



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001122-17.2013.815.2001.

Relator : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

Origem : *3ª Vara Cível da Comarca da Capital.*

Apelante : *Ingrid Coderceira Costa e Renato José Ramalho Alves.*

Advogado : *Jaldemiro Rodrigues de Ataíde.*

Apelado : *Lojas Renner S/A.*

Advogado : *Júlio César Goulart Lanes.*

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DISPARO DE ALARME ANTIFURTO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL POR DUAS VEZES. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA DEIXADO EM UMA DAS MERCADORIAS. ABORDAGEM E REVISTA DE CLIENTE NA PRESENÇA DE DIVERSAS PESSOAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CONSTRANGIMENTO ILEGAL. CARACTERIZAÇÃO. DANOS MORAIS DEVIDOS. VALOR FIXADO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PROVIMENTO DO APELO.

– A negligência de funcionário da loja apelada, que não retira a etiqueta de segurança de mercadoria adquirida pelo cliente, acarretando o disparo, por duas vezes, do alarme sonoro, revela falha na prestação do serviço com reflexos danosos que ultrapassam o mero incômodo cotidiano, fazendo surgir a violação à honra e o dever de indenizar pecuniariamente.

– Na fixação da verba indenizatória, devida a título de danos morais, o magistrado deve se guiar pelo binômio compensação/punição, com análise das nuances do caso, não devendo a quantia fixada caracterizar o enriquecimento sem causa.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Ingrid Coderceira Costa e Renato José Ramalho Alves** hostilizando sentença oriunda do Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca da Capital, prolatada nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais**, movida contra **Lojas Renner S/A**.

Na peça inaugural, narraram os autores que no dia 19/12/2012, efetuaram compras na loja Renner, localizada no Manaíra Shopping. Relataram que ao saírem do estabelecimento, foram surpreendidos com o acionamento do alarme antifurto, sendo, em seguida, revistados por um dos funcionários da empresa diante de inúmeras pessoas.

Alegaram que, após constatada a ausência de etiquetas de alarme nos produtos, dirigiram-se até a saída quando, novamente, houve o disparo do alarme de segurança.

Aduziram que, mais uma vez, tiveram que ser submetidos à inspeção nos produtos adquiridos. Explanaram que *“sem encontrar qualquer irregularidade, a funcionária da loja chamou outro funcionário, que interveio na situação e solicitou a verificação dos produtos em outro aparelho, o qual constatou a presença de um dispositivo de segurança dentro da palmilha de um dos sapatos adquiridos”*.

Asseveraram, contudo, grande constrangimento, uma vez que, em virtude da proximidade do natal, o shopping encontrava-se bastante movimentado, tendo o incidente chamado a atenção dos transeuntes.

Requereram, ao fim, o pagamento de indenização pelo dano moral sofrido, pugnando, ainda, pela inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII do CDC.

Ao seu tempo, a parte promovida ofereceu contestação, às fls. 20/37, afirmando, em suma, que a autora não comprovara os fatos inicialmente narrados, desincumbindo-se do ônus probatório que lhe caberia, segundo o art. 333, I, do CPC. Não obstante, alegou também que os fatos narrados não passariam de mero aborrecimento, o que não ensejaria indenização por danos morais. Requereu, por fim, a improcedência do pleito exordial.

Réplica impugnatória às fls. 52/58.

Audiência de conciliação inexitosa (fls. 65).

Realizada audiência de instrução, foi colhido o depoimento da testemunha arrolada pela parte autora (fls. 89).

As partes ofertaram razões finais (fls. 99/104 e 105/108).

Sobreveio, então, sentença de improcedência (fls. 109/112), cuja ementa assim restou redigida:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALARME QUE DISPARA QUANDO DA SAÍDA DOS AUTORES DE LOJA DE DEPARTAMENTOS. MERO ABORRECIMENTO. FATO INCAPAZ DE CAUSAR DANO À ESFERA MORAL E PSÍQUICA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO”

Os demandantes, irrisignados, interpuseram o recurso apelatório, às fls. 113/128, sustentando fazerem jus à indenização por danos morais, vez que foram submetidos à situação vexatória e humilhante. Afirmam que os fatos narrados nos autos não podem ser considerados como mero aborrecimento, ante a peculiaridade do caso, posto que houve o disparo de alarme antifurto por duas vezes. Informam que a abordagem realizada causou constrangimento aos apelantes, pois houve a revista e vistoria de seus pertences na frente de inúmeros clientes.

Devidamente intimado, a recorrida apresentou suas contrarrazões às fls. 130/133, requerendo a manutenção da sentença pelos seus próprios fundamentos.

Instada a se manifestar, a Douta Procuradoria de Justiça pugna pelo prosseguimento do recurso, não se manifestando quanto ao mérito, porquanto ausente o interesse público (fls. 138/140).

É o relatório.

VOTO.

Conheço da presente Apelação Cível, pois satisfeitos os pressupostos recursais.

O cerne da questão é de simplório deslinde e dispensa maiores delongas, cingindo-se a perquirir se os autores/apelantes fazem jus ao indenizatório por danos morais, em virtude do disparo do alarme antifurto da empresa ré, por duas vezes, e posterior abordagem dos funcionários da loja.

Neste contexto, ressalto que se tratando de responsabilidade civil cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar.

Neste sentido dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

“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 (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

No caso em disceptação, a relação jurídica estabelecida entre as partes possui inquestionável caráter consumerista, razão pela qual a Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – consagrou a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços. É o que se extrai das disposições contidas nos artigos 14, §1º, e art. 22 do referido diploma legal:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Logo, o fornecedor de serviços responde, independentemente da perquirição de culpa, pela integralidade dos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

Noutro aspecto, como é cediço, para a configuração do dano moral é imprescindível a demonstração de uma situação que inflija no autor uma dor profunda, chegando a atingir o sentimento íntimo e pessoal de dignidade do indivíduo.

Neste sentido leciona Carlos Roberto Gonçalves:

“(…) só se deve reputar como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações, não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”

(Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 550).

Resta consignar, por oportuno, que o Código de Defesa do Consumidor admite a inversão do ônus probatório exigindo, em contrapartida, que o consumidor demonstre a verossimilhança das alegações ou a prova da sua hipossuficiência. Vejamos:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

A respeito do tema, destaco o pensamento de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, in verbis:

*“Como, nas demandas que tenham por base o CDC, o objetivo básico é a proteção ao consumidor, procura-se facilitar a sua atuação em juízo. **Apesar disso, o consumidor não fica dispensado de produzir provas em juízo. Pelo contrário, a regra continua a mesma, ou seja, o consumidor como autor da ação de indenização, deverá comprovar os fatos constitutivos do seu direito.***

(...)

*No Brasil, o ônus probatório do consumidor não é tão extenso, inclusive com possibilidade de inversão do ônus da prova em seu favor, conforme será analisado em seguida. **Deve ficar claro, porém, que o ônus de comprovar a ocorrência dos danos e da sua relação de causalidade com determinado produto ou serviço é do consumidor.** Em relação a estes dois pressupostos da responsabilidade civil do fornecedor (dano e nexa causal), não houve alteração da norma de distribuição do encargo probatório do art. 333 do CPC.” *(Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e a defesa do fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002. p.328)* (grifo nosso)*

In casu, restou patente a verossimilhança das alegações dos recorrentes, que comprovaram, por meio de prova testemunhal e fotos, os fatos narrados. Assim, preenchidos os requisitos exigidos pelo art. 6º, VIII, do CDC, mostra-se imperiosa a aplicação da regra de inversão do ônus da prova, cabendo, por conseguinte, à ré infirmar as alegações da autora, provando que não causou dano aos autores.

Analisando a documentação encartada aos autos, verifica-se que após realizar a compra de alguns produtos no estabelecimento da apelada, os autores dirigiram-se até a porta de saída, ocasião em que foram surpreendidos com o disparo de alarme sonoro antifurto, o que fez com que o funcionário da empresa solicitasse o retorno dos recorrentes para o interior da loja, para logo em seguida revistar, defronte aos demais clientes, a sacola com as mercadorias.

Segundo afirmaram, não tendo sido constatada qualquer etiqueta antifurto, foram autorizados a deixar a loja, quando o alarme soou mais uma vez, obrigando-os a se submeterem à nova revista, tendo sido constatado a presença de dispositivo de segurança em uma das peças.

Importante ressaltar que os fatos vivenciados pelos autores foram confirmados pelo testemunho colhido às fls. 96. Ademais, instada pela parte autora a exibir as filmagens do interior da loja, a demandada alegou que *“não há vídeo nenhum a ser apresentado, pois eles só existem em caso de furto, uma vez que as câmeras são móveis”* (fls. 89).

Ao que se infere do caderno probatório, portanto, houve falha na prestação dos serviços proporcionados pela ré/apelada, em razão da negligência de funcionário da loja apelada que não retirou a etiqueta de segurança de uma das mercadorias adquiridas pelos recorrentes, acarretando o disparo, por duas vezes, do alarme sonoro, atraindo a atenção dos diversos clientes ali presentes.

Some-se a isso o fato de que os requerentes tiveram que se submeter a desgastes reiterados, ao serem conduzidas ao interior da loja para terem suas mercadorias, já pagas, vistoriadas, em duas oportunidades, por erro atribuído exclusivamente ao preposto da ré.

Não se desconhece que a instalação de alarmes antifurtos se afigura como um meio legítimo de promoção da efetiva proteção ao patrimônio da empresa. Contudo, também é certo que não pode o estabelecimento comercial submeter o cliente a constrangimentos reiterados, decorrentes de falha na prestação do serviço.

Assim, restando configurada situação aviltante e capaz de gerar nas vítimas um dano de ordem moral, surge o dever de indenizá-las, nos termos dos artigos 187 e 927 do Código Civil.

Nesse mesmo sentido, a jurisprudência pátria é pacífica, consoante se infere dos seguintes arestos:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO CONSUMERISTA. DISPARO DE ALARME ANTIFURTO NA SAÍDA DA LOJA. REVISTA DA CONSUMIDORA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CABIMENTO. REDUÇÃO. INDENIZAÇÃO. VALOR RAZOÁVEL.

1 - Configura dano moral ao consumidor o disparo de alarme na saída da loja em razão de o dispositivo não ter sido desabilitado pelo vendedor após o pagamento do produto, máxime quando logo após a consumidora é abordada pelo segurança que a conduz à sala de revista da loja, de forma ríspida.

2 - O juiz configura destinatário final da prova, a quem compete decidir sobre a necessidade ou não de dilação probatória, a fim de formar seu convencimento, conforme art. 131 do Código de Processo Civil. Desse modo, os poderes instrutórios do juiz lhe autorizam a se portar de maneira ativa para a solução da controvérsia. Nesse contexto, as provas não pertencem à parte que as produziu, mas ao processo a que se destinam. Dessa maneira, é cabível a inversão do ônus da prova quando a loja apenas nega a inexistência da alegada abordagem indevida. Mormente, quando a autora, comprova ter adquirido o produto, juntando a nota fiscal, além da fotografia da embalagem do produto adquirido, a qual estaria fechada, constatando ao abri-la que em seu interior havia um dispositivo de alarme antifurto. Estando presentes os requisitos legais da verossimilhança das alegações e a hipossuficiência da consumidora a inversão do ônus da prova mostra-se aceitável na hipótese.

3 - O valor fixado a título de reparação dos danos morais deve ser arbitrado de forma justa, observada a gravidade da ofensa, e hábil a configurar um desestímulo à conduta do ofensor; considerando-se as condições sociais e econômicas das partes envolvidas, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa.

4 - Recurso conhecido e parcialmente provido.”

(TJDFT, Acórdão n.584527, 20070111337695APC, Relator: LEILA ARLANCH, Revisor: LECIR MANOEL DA LUZ, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 03/05/2012, Publicado no DJE: 11/05/2012)

“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - LOJA DE DEPARTAMENTO - ACIONAMENTO DO ALARME ANTIFURTO POR DUAS VEZES - NEGLIGÊNCIA DO FUNCIONÁRIO QUE DEIXA DE RETIRAR O DISPOSITIVO DE SEGURANÇA DE PEÇAS PAGAS- RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA - APLICABILIDADE DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO

CONSUMIDOR - DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO - CRITÉRIOS - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

- O disparo indevido do alarme sonoro antifurto na saída de loja de departamento por duas vezes, em razão da negligência de funcionário que deixa de retirar os dispositivos de segurança de peças pagas acarreta à cliente constrangimento e ofensa à imagem, passíveis de indenização por danos morais.

- A reparação moral, embora não implique na reposição valorativa de uma perda, haverá de ser suficientemente expressiva, a fim de compensar a vítima pelos sofrimentos e transtornos sofridos, e, ao mesmo tempo, penalizar o causador do dano, ao visio de evitar a repetição de conduta do mesmo gênero (teoria do desestímulo), devendo, ainda, levar em conta o grau da culpa e a capacidade econômica do ofensor.”

(TJMG - Apelação Cível 1.0145.11.050792-1/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário , 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/04/2014, publicação da súmula em 28/04/2014)

Outrossim, apurado o dever de indenizar, passa-se à análise do *quantum* a ser ressarcido, que deve ser fixado com observância do princípio da razoabilidade, sendo apto a reparar o dano causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Além disso, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e o conseqüente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar um bom negócio o sofrimento produzido por ofensas.

Influenciada pelo instituto norte-americano denominado “*punitives damages*”, a doutrina e jurisprudência pátrias têm entendido o caráter pedagógico e disciplinador que a quantificação do dano moral, ao lado de sua tradicional finalidade reparatória, apresenta, visando a coibir a reiteração da conduta lesiva observada em um caso concreto.

Segundo ensinamentos de Yussef Said Cahali “*a indenizabilidade do dano moral desempenha uma função tríplex: reparar, punir, admoestar ou prevenir*” (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 1998, p. 175).

Desta forma, levando-se em consideração os parâmetros acima mencionados e as minúcias do presente caso, tenho que justa e razoável a fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos autores, corrigidos monetariamente a contar desta data, nos termos da Súmula 362, do STJ e incidindo juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, observado o artigo 219 do Código de Processo Civil.

Em face do exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar a sentença de primeiro grau, condenando a ré/apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em favor de cada autor, com correção monetária a partir desta decisão e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.

Por fim, em face do provimento do apelo, condeno a ré/apelada ao pagamento da integralidade das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, alicerçando-se nos critérios fixados no art. 20, §3º, do Código de Processo Civil.

É COMO VOTO.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. João Batista Barbosa, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Valberto Cosme de Lira, Procurador de Justiça. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 01 de setembro de 2015.

Oswaldo Trigueiro do Valle Filho
Desembargador Relator