



ESTADO DA PARAÍBA  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
GAB. DES. JOSÉ AURÉLIO DA CRUZ

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0020901-84.2008.815.0011 – 6ª VARA CÍVEL DA CAMPINA GRANDE**

**RELATOR:** Des. José Aurélio da Cruz.

**APELANTES:** Demetrius Rocha Queiroz e Thais Pinto Lucena da Costa

**ADVOGADO(S):** José Ulisses de Lyra Júnior

**APELADA:** Marisa Lojas Varejistas Ltda

**ADVOGADO(S):** Paulo Sérgio Uchôa F. F. de Camargo

**ACÓRDÃO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SAÍDA DE CONSUMIDOR DO LOCAL. DISPARO DE ALARME DE SEGURANÇA E EXCESSO NA ABORDAGEM POR PARTE DOS FUNCIONÁRIOS DA PROMOVIDA. NÃO COMPROVAÇÃO. IMPROCEDENCIA DA DEMANDA. APELAÇÃO CÍVEL. IRRESIGNAÇÃO DOS PROMOVENTES. TRATAMENTO GROSSEIRO DURANTE A ABORDAGEM. CONSTRANGIMENTO INEXISTENTE. INOCORRÊNCIA DE ILICITUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA. MERO ABORRECIMENTO NÃO PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

- Não há que se falar em indenização por danos morais, quando não restou comprovado, o soar do alarme, nem caracterizado, qualquer abusividade ou ilegalidade na abordagem praticada pelos funcionários do empreendimento comercial.

**VISTOS**, relatados e discutidos os autos acima,

**ACORDAM** os integrantes da Terceira Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, em **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl. 271.

## **RELATÓRIO**

**DEMETRIUS ROCHA QUEIROZ e THAÍS PINTO LUCENA DA COSTA** ajuizaram **Ação de Reparação por Danos Morais** em face da **MARISA LOJAS VAREJISTAS LTDA**, ambos qualificados nos autos.

Relataram, em síntese, que no dia 20 de abril do ano de 2008, numa tarde de domingo, se dirigiram ao Shopping Iguatemi na cidade de Campina Grande, onde lá almoçaram e por volta das 15:30 H foram à loja MARISA, tendo realizado compras no valor total de R\$ 89,10 (oitenta e nove reais e dez centavos), pagos com cartão de crédito, porém, ao saírem do estabelecimento comercial, foram surpreendidos com o soar do alarme de segurança, sendo abordados por um segurança que, de pronto, solicitou a nota fiscal de compras e, assim, os escoltaram até o caixa onde havia sido paga a referida compra.

Asseveram que, escoltados pelo segurança, tiveram que percorrer todo o comprimento da loja, tendo em vista que os caixas da promovida localizam-se no ponto oposto à entrada/saída do estabelecimento, e, sendo o domingo um dia de grande fluxo de pessoas, o soar do alarme antifurto chamou a atenção dos clientes do estabelecimento, deixando os autores expostos ao olhar e humilhação pública.

Alegaram também que, chegando ao caixa, ficaram ainda mais constrangidos no momento em que o segurança entregou a sacola de compras à operadora do caixa, que por sua vez, despejou no balcão toda a mercadoria constante na sacola, sendo conferida peça por peça diante de todo o público presente no estabelecimento.

Ademais, após todo o transtorno, a operadora do caixa detectou a existência de um sensor de alarme solto num bolso de um short. Após a averiguação, a operadora pôs toda roupa de volta na sacola, pedindo, apenas, desculpas pelo ocorrido, e, continuou atendendo o resto do público, como se o ocorrido não tivesse nenhuma importância.

Por fim, aduziram que é nítida a situação vexatória de humilhação e constrangimento público ao qual foram submetidos, razões pelas quais, pugnam por uma indenização de cunho compensatório e punitivo, pelos danos morais por eles suportados.

Juntaram procuração e documentos às fls. 19/24.

Citada, a promovida apresentou contestação às fls. 29/46, sustentando, em apertada síntese, que os fatos narrados na inicial jamais ocorreram, pois, sequer, mencionaram terem sido tratados de forma ríspida e grosseira pelos prepostos da empresa. Assevera que, de todo o fato narrado na inicial, não restou configurado dano moral e que agiu em seu exercício regular de direito, tendo em vista o direito que a empresa tem em relação à vigilância e zelo por sua propriedade, não podendo se omitir de uma acusação de furto em seu próprio estabelecimento.

Ao final, transcrevendo dispositivos legais, doutrina e jurisprudência sobre o tema, pugnou pela improcedência do pedido.

Juntou documentos às fls. 47/98.

Sobreveio réplica às fls. 102/116.

Oitiva de testemunha à fl. 178.

Audiência de instrução e julgamento à fl. 179.

Conclusos os autos, após toda a fundamentação, o dispositivo sobreveio nos seguintes termos:

*“Pelo exposto e por tudo o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e condeno os autores no pagamento de custas processuais, já recolhidas antecipadamente, e honorários advocatícios, no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais). P.R.I.”.*

Desta, apelaram os autores, trabalhando novamente a tese de que suportaram, injusta e sem mínima razão de ser, uma péssima prestação de serviços pela promovida, e ainda tiveram que amargar uma indevida escolta policial até o caixa, que, simplesmente, ao ser constatado o equívoco pela operadora do caixa, esta se limitou apenas a pedir desculpas, como se o ocorrido não tivesse nenhuma importância, desprezando, assim, todos os transtornos por eles suportados com a abordagem, razões pelas quais pugnam pelo provimento do recurso para condenação da promovida em danos morais numa indenização nunca inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor este bastante plausível para o caso concreto, já que serviria de freio nos maus serviços prestados pela demandada. Ao final, alega que, cristalinamente, o *decisum a quo* encontra-se em total desarmonia com as normas de Direito e Jurisprudência aplicáveis à espécie.

Embora intimada, a promovida deixou fluir inaproveitado o prazo para apresentação das contrarrazões do recurso, conforme atesta a certidão de fl. 249.

Instada a manifestar-se, a d. Procuradoria de Justiça Cível opinou pelo desprovimento do recurso. (fls. 260/261).

É o relatório.

## VOTO

**DEMETRIUS ROCHA QUEIROZ e THAÍS PINTO LUCENA DA COSTA**, alegam nos autos que na data de 20/04/2008 efetuaram compras na promovida, **LOJAS MARISA** e, ao tentarem sair do local, foram surpreendidos com o soar do alarme antifurto, chamando a atenção de todas as pessoas presentes no local, em razão de magnético não retirado por funcionário deste estabelecimento.

Sentindo-se lesados com o constrangimento sofrido, ingressaram com a presente demanda, postulando reparação pelos danos morais sofridos.

Decidindo a querela, a Magistrada de primeiro grau julgou improcedente o pleito exordial, condenando os demandantes, ora apelantes ao pagamento de honorários advocatícios no importe de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Pois bem, inconformados com tal *decisum*, interpuseram os demandantes, o recurso em análise.

Ultimada essas breves considerações, passa-se a análise do cerne da questão meritória.

De logo, não restou comprovado o disparo do alarme de segurança quando os promoventes saíam da referida loja, nem tampouco caracterizado, se a abordagem efetuada pelo funcionário do estabelecimento extrapolou os limites da normalidade, ao ponto de causar-lhes sofrimento extrapatrimonial.

Como cediço, os estabelecimentos comerciais adotam medidas para a segurança e proteção de seu patrimônio, em exercício efetivo do seu direito de vigilância. Nesse passo, entendo que a forma de abordagem feita aos demandantes no caso concreto, não extrapolou a esfera do mero dissabor.

A prova testemunhal colhida em Juízo, à fl. 178, bem como, as próprias alegações dos autores na peça inicial, não revelam atitudes grosseiras e impertinentes dos funcionários do local, senão vejamos:

*“(...) **Que**, quando o alarme de segurança soa na porta da loja, que indica que alguém está saindo da loja com a etiqueta de segurança, um funcionário denominado fiscal, se dirige até o cliente e pede que o cliente se dirija até o caixa (...); **Que** o fiscal não acompanha o cliente até o caixa; **Que**, quando o cliente questiona, o fiscal acompanha o mesmo até o caixa; **Que**, ao chegar ao caixa o próprio funcionário do caixa verifica o cupom fiscal com a mercadoria apresentada para constatar se é referente ou não àquela compra; **Que** se o cliente não tiver nenhuma sacola de compras na mão, é permitido que o cliente saia livremente da loja; (...) **Que** é uma exceção quando se esquece uma etiqueta nas compras; **Que** os caixas ficam localizados no fundo da loja; (...) **Que** a loja nunca flagrou nenhum funcionário colocando, dolosamente, etiquetas nas sacolas dos clientes, com a intenção de causar tumulto e transtornos para a loja; **Que** nos caixas não existem câmeras de segurança – Wilmara Cunha de Lima, fl. 178”.*

Portanto, da análise das provas trazidas aos autos, não se observa excesso ou abuso na abordagem dos funcionários da loja capaz de causar aos autores danos extrapatrimoniais suscetíveis de indenização.

Tem-se que para caracterizar os danos morais indenizáveis, necessariamente deve haver transtornos anormais capazes de atentar contra os direitos da personalidade, como a honra, a liberdade, a privacidade e a vida social, em outras palavras, necessária a dor profunda que venha a causar modificações no estado anímico da pessoa.

Nessa quadra, diante da prova coligida não ficou comprovado o soar do alarme ou configurado excesso na conduta dos funcionários da ré, conforme bem asseverado pela douta magistrada, senão vejamos:

*“[...] E, de fato, tanto pela contraprova realizada pela ré, quanto pela total ausência de provas trazidas à baila pelos autores, não há demonstração de que o alarme antifurto disparou; de que os suplicantes foram escoltados ao caixa; de que o caixa conferiu todas as mercadorias na presença de todos; e de que, ao final, constatou-se a não retirada de etiqueta antifurto de uma das peças adquiridas. [...]”.*

Com efeito, mesmo que o alarme antifurto tivesse disparado no presente caso, a abordagem dos clientes não constituiria, por si só, fato capaz de ensejar indenização por danos morais. Trata-se de um sistema de proteção no exercício regular do direito de defesa do patrimônio da ré, objetivando a total segurança do estabelecimento.

Nesse sentido, calha transcrever o seguinte escólio do Superior Tribunal de Justiça:

DANO MORAL. ALARME FALSO. AUSÊNCIA DE TRATAMENTO ABUSIVO PELO SEGURANÇA DA LOJA COMO DESTACADO NO ACÓRDÃO. 1. Se soa o alarme e não há indicação de que houve tratamento abusivo de nenhum empregado da loja, no caso, o segurança, sequer objeto da queixa da autora, não se pode identificar a existência de constrangimento suficiente para deferir o dano moral. Para que a indenização por dano moral seja procedente é necessário que haja alguma atitude que exponha o consumidor a uma situação de humilhação, de constrangimento, que o acórdão, neste feito, descartou por inteiro. 2. Recurso especial conhecido e desprovido. (REsp 658.975/RS, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 29/11/2006, DJ 26/02/2007, p. 583).

Não destoa a nossa E. Corte.

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SAÍDA DE CONSUMIDORA DO LOCAL. DISPARO DE ALARME. ABORDAGEM DOS FUNCIONÁRIOS. TRATAMENTO GROSSEIRO. AUSÊNCIA. DANOS MORAIS. REQUISITOS. INEXISTÊNCIA. DECISÃO RECORRIDA. REFORMA. PROVIMENTO. - O mero disparo de alarme de segurança no momento da saída da consumidora do estabelecimento comercial não constitui, por si só, situação ensejadora a caracterizar dano moral. - Não há de se falar em indenização por danos morais, quando não restou caracterizada qualquer abusividade ou ilegalidade na abordagem praticada pelos funcionários do empreendimento mercantil. TJPB - Acórdão do processo nº 00120090257005001 - Órgão (4ª CAMARA CÍVEL) - Relator DES. FREDERICO MARTINHO DA NÓBREGA COUTINHO - j. em 09/10/2012.

Este também é o entendimento seguido por nossos Tribunais pátrios:

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DISPARO DE ALARME ANTIFURTO NO INGRESSO DO AUTOR NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Os autores não lograram êxito em comprovar alguma conduta ilícita imputável à ré para efeitos de conferir suporte à sua pretensão indenizatória. No caso concreto, inexistem provas de ter havido abordagem e revista dos autores, muito menos de que o orientador de venda (dito como segurança) da loja tenha agido de forma abusiva,

ou mesmo com excessos. Inexistência de ato ilícito a ensejar o dever de indenizar. Exercício regular de direito. Sentença de improcedência mantida. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70042781666, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ivan Balson Araújo, Julgado em 29/03/2012).,

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DISPARO DO ALARME ANTIFURTO DE LOJA NA SAÍDA DO CONSUMIDOR. ABORDAGEM DOS FUNCIONÁRIOS. AUSÊNCIA DE ATITUDES GROSSEIRAS POR PARTE DOS PREPOSTOS DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. MERO CONTRATEMPO COMUM NA VIDA EM SOCIEDADE. INEXISTÊNCIA DE LESÃO AOS DIREITOS PERSONALÍSSIMOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO Hipótese em que não há provas suficientes para a demonstração da alegada conduta ilícita exercida por parte dos prepostos da ré. Afora isso, o simples fato de disparar o alarme anti-furto no momento da saída do consumidor da loja não é situação, por si só, para caracterizar dano moral. Situação em concreto que se amolda como mero dissabor, não suscetível de indenização. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70046558169, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares em 29/02/2012).

Portanto, diante desses julgados e, embora não comprovados nos autos, extrai-se que, mesmo nos casos em que o sistema não funciona adequadamente, por falha humana (esquecimento de extração da tarja), o mero soar do alarme, sem abordagem grosseira ou ofensiva por parte de algum preposto da fornecedora, não caracteriza danos morais, configurando, portanto, mero dissabor. Nesse sentido, confira o seguinte julgado do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALARME SOADO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. **MERO DISSABOR**. SITUAÇÃO INSUSCETÍVEL DE INDENIZAÇÃO. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO.(AgRg no Ag 1099283/PB, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 05/05/2009, DJe 01/06/2009). (negritei)

Nessa cadência, não há ilicitude capaz de gerar reparação, vez que a responsabilidade civil repousa no elemento subjetivo de culpa, o que geraria, no caso em testilha, o enriquecimento sem causa. A caracterização do direito à indenização depende de ocorrência de elementos imprescindíveis para que seja devida.

“A responsabilidade civil não pode existir sem a relação de causalidade entre o dano e a ação que o provocou

Feitas tais considerações, a sentença não merece nenhum reparo, devendo ser confirmada pelos seus próprios e bem lançados fundamentos.

## **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO**, para manter incólume a sentença de primeiro grau.

É como **VOTO**.

Presidiu a Sessão o **Exma. Sra. Desa. Maria das Graças Morais Guedes**. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. José Aurélio da Cruz (relator), a Exa. Des<sup>a</sup>. Maria das Graças Morais Guedes e o Exmo. Dr. Ricardo Vital de Almeida, Juiz Convocado para substituir o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides.

Presente ao julgamento o Dr. Marcos Vilar Souto Maior, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, João Pessoa, 10 de julho de 2014.

**Desembargador JOSÉ AURÉLIO DA CRUZ**  
**Relator**