

Apelação n. 0800349-21.2013.8.24.0082
Relator: Desembargador Subst. Rubens Schulz

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. ALARME DE SISTEMA ANTIFURTO ACIONADO INDEVIDAMENTE. PRODUTOS REGULARMENTE QUITADOS. CONDUTA DESPROPORCIONAL DE FUNCIONÁRIO DA EMPRESA REQUERIDA AO ABORDAR O CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONJUNTO PROBATÓRIO QUE CONFIRMA A SITUAÇÃO CONSTRANGEDORA SUPOSTADA PELO REQUERENTE QUE CONTAVA COM 72 (SETENTA E DOIS) ANOS NA ÉPOCA DA OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO.

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0800349-21.2013.8.24.0082, da comarca da Capital - Continente 2ª Vara Cível em que é/são Apelante(s) Osvaldir Jose de Lima e Apelado(s) B & D Indústria e Comércio de Confecções Ltda-ME.

A Sexta Câmara de Direito Civil decidiu, conhecer do recurso e dar-lhe provimento.

Participaram do julgamento, realizado nesta data, o Des. Monteiro Rocha, presidente com voto, a Des. Subst. Janice Goulart Garcia Ubialli e o Des. Subst. Rubens Schulz, relator.

Florianópolis, 9 de agosto de 2016.

Desembargador Subst. Rubens Schulz

RELATOR

Documento assinado digitalmente

Lei n. 11.419/2006

RELATÓRIO

Oswaldir José de Lima, advogando em causa própria, ajuizou “ação de danos morais” contra B&D Indústria e Comércio de Confecções Ltda.

Sustentou o autor, em apertada síntese, que foi submetido a situação vexatória ao adquirir mercadorias no comércio demandado.

Narrou que logo após efetuar o pagamento, os objetos adquiridos lhe foram entregues pelo setor de empacotamento. Dirigindo-se a saída do estabelecimento, ao atravessar a porta, os sensores antifurto foram acionados e o alarme da loja passou a soar. Alegou o autor que, neste momento, foi abordado grosseiramente por uma funcionária da empresa, que arrancou as sacolas de suas mãos, levando-as novamente para o interior do prédio.

Aduz que diante da situação *“ficou sem saber o que dizer para as outras pessoas, que se achavam próximas de si, na saída da porta da loja, pois essas pessoas haviam presenciado todo o ocorrido”*. Ressaltou que a representante da ré retornou após 10 (dez) minutos dizendo que *“o motivo do disparo do alarme foi porque não havia sido tirado o dispositivo que estava fixado no cinto que o autor havia comprado”* (fl. 1).

Ante o exposto, garantiu que suportou profundo constrangimento pelo procedimento inadequado de abordagem procedido pela ré de frente a outros clientes e aos próprios funcionários. Por isso, requer a condenação da empresa demandada ao pagamento de indenização por danos morais.

Citada, a ré deixou de apresentar resposta no prazo legal (fl. 16).

Ressaltando a relatividade dos efeitos da revelia, a decisão de fl. 65 afastou a possibilidade de julgamento antecipado e designou audiência de instrução e julgamento.

Após a instrução, sobreveio sentença às fls. 157-161 julgando improcedentes os pedidos da inicial.

Opostos embargos de declaração (fls. 164-174), a insurgência foi

rejeitada (fl. 176).

Irresignado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 164-174), alegando que o conjunto probatório acostado aos autos é suficiente para comprovar o abalo sofrido. Pugnou pela forma da sentença para acolher seus pedidos.

Sem as contrarrazões (fl. 199), os autos ascenderam a esta Corte.

Este é o relatório.

VOTO

Satisfeitos os pressupostos legais de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se de apelação cível interposta por Osvaldir José de Lima contra a sentença proferida pelo juízo da 2ª Vara Cível da comarca da Capital que julgou improcedentes os pedidos da exordial.

Alega o recorrente, com 72 (setenta e dois) anos quando da ocorrência dos fatos, que a situação vivenciada e comprovada nos autos ultrapassa os limites do mero aborrecimento e deve ser reparada por meio de indenização pecuniária.

Adianto de pronto, com a devida vênia, que o conjunto probatório acostado aos autos dá suporte e corrobora a tese apresentada pelo apelante, pelo que a insurgência merece acolhida.

Como se sabe, consoante preceitua o art. 186 do Código Civil, *"aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito"*. No mesmo sentido, o art. 927 do mesmo diploma legal dispõe que *"aquele quem por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo"*, hipótese tal, como descrita na exordial. Vejamos:

Inicialmente, ressalta-se que a situação fática narrada na inicial é incontroversa nos autos, cabendo somente averiguar se houve desproporcionalidade na conduta da empresa ré para resolver a situação apresentada na inicial. A fim de ampliar o alcance da percepção sobre o evento, foi produzida prova oral, a qual comporta destaque.

Em defesa da requerida, foram ouvidas as testemunhas Everaldo Pereira, Dário Amaral de Lima e Ritinha Voltolini – enfatizando que todas são (ou eram) prestadores de serviço a favor daquela.

A primeira testemunha, do que lhe era de conhecimento, disse:

Que trabalhava na loja demandada e 'provavelmente' estava presente no dia dos fatos. Que não conhecia o autor antes dessa audiência. Que o procedimento da loja em relação aos dispositivos antifurto é que pode acontecer é que a funcionária tenha esquecido de retirar uma dessas peças e então o cliente deve ser abordado de forma sutil, voltando ao caixa para retirar a peça. Que se houvesse alguma coisa de errado na loja com certeza chegaria ao seu conhecimento, porque na época era gerente e responsável pelo financeiro do estabelecimento. Que o caso não chegou ao conhecimento da gerência da loja, e geralmente ficam sabendo quando algum cliente está insatisfeito [...] Que a loja não mantém funcionário encarregado da segurança, até porque não é comum acontecer esse tipo de problema. Que a bolacha é mais para a segurança do caixa saber que está passando toda a mercadoria. Que a funcionária que pegou a sacola com o cliente é apenas uma recepcionista, e não exerce função de segurança. Que a abordagem foi apenas no sentido de retirar a bolacha [...].

A segunda depoente, afirmou:

Que não presenciou a situação, que apenas tomou conhecimento do ocorrido quando da citação da empresa. Que eventualmente a operadora de caixa esquece de retirar a etiqueta de controle de algum produto; que o procedimento nesses casos é desculpar-se com o cliente e pedir licença para retirar a etiqueta. Que não existia funcionário responsável pela segurança da loja; que no caso de suspeita de furto o procedimento adotado é chamar a polícia; que o autor não procurou a gerência no dia ocorrido.

Por sua vez, em seu relato, a terceira testemunha pontuou:

Que é gerente da empresa ré; que não recorda do episódio, nem de comentários referentes aos fatos. Que o procedimento adotado pela empresa quando o sensor antifurto é acionado é educadamente pegar a sacola do cliente, informar que o operador de caixa esqueceu-se de retirar a etiqueta e devolvê-la, desculpando-se. Que o cliente é abordado na frente de caixas, não sendo conduzido a qualquer lugar. Que o alarme soa eventualmente. Que não há funcionário encarregado pela segurança. Que não há abordagem quando há suspeita de furto, chamando-se a polícia.

Do exposto, se conclui que: a) nenhuma das pessoas ouvidas, indicadas pela ré, presenciou os fatos alegados pelo autor; b) não havia funcionário preparado e designado para atuar na situação; c) admite-se a eventualidade de situações análogas, em que se esquece de tirar o mecanismo antifurto após a aquisição der produtos.

Por outro lado, a testemunha Dalva Ondina Martins, também consumidora, que se presente se fazia no momento do evento, assegura:

Que estava presente na ocasião em que aconteceu o problema com o

autor. Que estava fazendo compras na loja e viu quando o dispositivo antifurto disparou e uma pessoa estava saindo. Que veio uma funcionária da loja que arrancou a mão da sacola desse senhor, e depois voltou dizendo que tinha sido um cinto que a funcionária ao passar pelo caixa esqueceu de tirar o dispositivo. Que o senhor ficou aguardando dentro da loja, um pouco antes da porta. Que não demorou muito, uns dez ou quinze minutos, “bem rápido”, até que a mercadoria fosse devolvida. Que o senhor perguntou os dados da depoente e perguntou se a depoente poderia servir como testemunha, e respondeu que sim, achando que foi constrangedor, dando seu endereço a ele [...] Disse que viu quando a moça tirou a sacola da mão do autor, não pediu licença e nem explicou nada, apenas pegou a sacola e saiu, que a depoente percebeu que ele “ficou constrangido com a situação”. Que tinha mais algumas pessoas presentes e funcionários da loja [...] disse que trabalha como autônoma; que nunca aconteceu nada assim com a depoente.

Pelo que se vê, a depoente – que foi a única testemunha arrolada e ouvida que presenciou os fatos – assegura a situação constrangedora suportada pelo autor, que volto a ressaltar, contava com 72 (setenta e dois) anos de idade na época.

Uma situação deste tipo – quando dispara indevidamente o alarme antifurto em saída de estabelecimento comercial – se não “trabalhada” de maneira sensível e cuidadosa, certamente causa grande constrangimento, ainda mais se vivenciada e suportada por uma pessoa idosa.

Neste sentido:

A situação delineada nos autos afigura-se em erro operacional inaceitável – negligência no dever de verificar a retirada dos lacres de segurança das mercadorias após realizado o pagamento pelo consumidor – acrescida de abordagem desarrazoada praticada por seu funcionário, as quais indubitavelmente causaram considerável lesão à dignidade e imagem da requerente. (TJSC, Apelação Cível n. 2016.021463-9, de Balneário Camboriú, rel. Des. Denise Volpato, j. 03-05-2016).

Assim, não obstante os funcionários da empresa ré garantirem que a política da empresa é abordar o cliente de maneira respeitosa nestas ocorrências, nenhum daqueles ouvidos efetivamente presenciou o evento. Em contrapartida, considerando que o depoimento de Dalva Ondina Martins foi firme no sentido de atestar o abalo, não havendo motivos para suspeição da testemunha, e mais, não havendo outra maneira de o autor comprovar a

dinâmica dos fatos a não ser por prova eminentemente oral, entendo que seu pedido de indenização deve ser acatado.

Passo, pois, a quantificação do dano.

Como se sabe, o legislador não estipulou parâmetros rígidos para a fixação de indenização por danos morais, motivo pelo qual a sua delimitação fica adstrita ao prudente arbítrio do juiz ao analisar cada caso concreto, a fim de valorá-lo de acordo com as provas existentes nos autos.

Portanto, cabe ao julgador sopesar a intensidade do evento danoso, a situação econômica das partes, a extensão do dano e sua repercussão, atentando-se para o caráter compensatório, punitivo e pedagógico das indenizações.

Quanto ao tema, Humberto Theodoro Júnior ensina:

Os parâmetros para a estimativa da indenização devem levar em conta os recursos do ofensor e a situação econômico-social do ofendido, de modo a não minimizar a sanção a tal ponto que nada represente para o agente, e não exagerá-la, para que não se transforme em especulação e enriquecimento injustificável para a vítima. O bom senso é a regra máxima a observar por parte dos juízes (Dano Moral, 6ª ed., São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2009, p. 61).

A jurisprudência não destoa:

Assim é que se tem fixado o *quantum* indenizatório de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, levando em conta, sobretudo: a malícia, o dolo ou o grau de culpa daquele que causou o dano; as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas; os antecedentes pessoais de honorabilidade e confiabilidade do ofendido; a intensidade do sofrimento psicológico gerado pelo vexame sofrido; a finalidade admonitória da sanção, para que a prática do ato ilícito não se repita; e o bom senso, para que a indenização não seja extremamente gravosa, a ponto de gerar um enriquecimento sem causa ao ofendido, nem irrisória, que não chegue a lhe propiciar uma compensação para minimizar os efeitos da violação ao bem jurídico (TJSC, Apelação n. 0302998-31.2015.8.24.0022, de Curitiba, rel. Des. Maria do Rocio Luz Santa Ritta, j. 02-08-2016).

Destarte, observadas e avaliadas as peculiaridades do caso *sub judice*, e principalmente em atenção ao caráter pedagógico e punitivo da medida,

entendo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é suficiente para reparar o dano sofrido pelo autor e inibir o enriquecimento sem causa. O valor deverá ser corrigido a partir da publicação do acórdão, com juros de mora a partir da data do evento danoso (30.9.2012).

Reformada a sentença, os ônus sucumbências devem ser redistribuídos. Assim, condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, o voto é no sentido de conhecer do recurso e dar-lhe provimento.