

Circunscrição : 1 - BRASILIA
Processo : 2014.01.1.042998-4
Vara : 209 - NONA VARA CÍVEL DE BRASÍLIA

Processo : 2014.01.1.042998-4
Ação : INDENIZAÇÃO
Autor : JÉSSICA NOGUEIRA DE OLIVEIRA
Réu : GIRAFFAS e SHOPPING TERRAÇO

S E N T E N Ç A

Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por JÉSSICA NOGUEIRA DE OLIVEIRA em desfavor do GIRAFFAS e SHOPPING TERRAÇO, todos qualificados nos autos.

A autora sustenta que, no dia 15.03.14, por volta das 14h, dirigiu-se à lanchonete Giraffas, localizada no Terraço Shopping, para almoçar com sua irmã.

Afirma ter pedido um peito de frango compactado e empanado, pagando o valor de R\$ 10,90 e que, após o início do almoço, encontrou uma barata em sua comida. Alega que não a havia notado antes, porque o feijão estava misturado com farofa, o arroz e a salada.

A autora alega que se dirigiu à gerente do Giraffas, desesperada e com muito nojo, para comunicar o ocorrido, oportunidade em que obteve o ressarcimento do valor pago. Afirma que uma confusão se iniciou, porque alguns clientes que estavam na fila souberam do fato e desistiram da compra.

Diante disso, o chefe da segurança do shopping foi chamado e, juntamente com outro segurança, ameaçou-a, expulsando-a do local e aumentando ainda mais o seu constrangimento.

Ante o exposto, requereu liminarmente a exibição das imagens do circuito de segurança. No mérito, ao argumento de que as rés são responsáveis solidárias pela higienização do shopping e da loja e que o segundo requerido ainda tentou retirá-la do local, de maneira abusiva, pugna pela condenação dos réus no pagamento de R\$ 200.000,00 a título de danos morais.

Documentos de fls. 30/35.

Deferido o benefício da justiça gratuita, às fls. 37/38 e indeferido o pleito liminar.

A autora ajuizou ação cautelar para produção antecipada de provas, consoante autos em apenso.

Citada, a primeira requerida apresentou contestação, às fls. 74/86. Preliminarmente, argui sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que a autora não comprovou ter adquirido a refeição no seu estabelecimento. No mérito, afirma que o prato é fornecido com os alimentos montados em separado, assim, a presença do inseto teria sido facilmente percebido por um dos seus funcionários no momento da montagem. Aduz que se o inseto estivesse no feijão, teria se fragmentado, tornando impossível sua identificação; se estivesse no arroz, não seria possível permanecer inteiro e, se estivesse na salada ou farofa, seria perfeitamente identificada. Aduz que tem um rígido processo de higienização e que, na época dos fatos, estava passando por uma vistoria para conclusão de categorização, vindo a receber a certificação "categoria A", conferido pela vigilância sanitária. Assim, ao argumento de que não restou comprovado o fato o alegado na inicial, pugna pela improcedência do pedido.

Documentos de fls. 88/129.

Reconvenção de fls. 116/125. Em síntese, a requerida sustenta que a autora noticiou o ocorrido por meio do facebook e da imprensa escrita e televisionada, antes mesmo da prolação da sentença, causando danos à sua imagem e reputação. Assim, pugna pela condenação da autora no pagamento de R\$ 500.000,00 por danos morais, bem como na publicação de pedido de desculpas em todas as mídias, digitais ou impressas, utilizadas na divulgação dos fatos, além de jornal impresso de grande circulação no DF e entorno, por quatro domingos consecutivos e em tamanho não inferior a ¼ de página.

O segundo requerido apresentou contestação, às fls. 183/185. Em síntese, afirmou que, em momento algum, o chefe de segurança do Shopping expulsou a autora do local e que esta "montou um verdadeiro teatro" para induzir o juiz em erro. Afirma que não é razoável acreditar que uma barata inteira, com tamanho visível, não tenha sido vista pelos funcionários da primeira requerida. Assim, alega que, ao que parece, a autora propositalmente colocou a barata em sua comida, com a finalidade de ganhar dinheiro fácil. Requer, assim, a improcedência do pedido.

Réplica, às fls. 194/201.

Contestação à reconvenção, às fls. 202/226. Preliminarmente, aduz ser parte ilegítima. Aduz não saber como o correio brasileiro tomou conhecimento dos fatos e que apenas deu uma entrevista. No mérito, alega que somente divulgou o ocorrido para um grupo de amigos da rede social, sem intenção injuriosa. Pugna pela improcedência do pedido e condenação da ré nas penas por litigância de má fé.

Réplica da reconvincente, às fls. 219/226.

Termo de audiência de instrução, às fls. 322/329.

Alegações finais, às fls. 331/360, 363/369 e 373/378.

Os autos vieram conclusos.

É o relatório.

Decido.

O feito encontra-se maduro para prolação da sentença, sendo desnecessária a produção de outras provas para o convencimento deste juízo.

Inicialmente, convém destacar que a relação estabelecida entre as partes rege-se pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, pois a autora, adquirente de produto e destinatário final, atribui-se a qualidade de consumidor, e ao réus atribui-se a qualidade de forn

ecedores de serviços, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

E, neste particular, considerando a hipossuficiência da parte autora, a verossimilhança de suas alegações e, dificuldade de produção de prova técnica, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC, inverte o ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

PROCESSO CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, CDC. REQUISITOS. VEROSSIMILHANÇA. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA. PRESENTE.

I. Tratando-se de relação de consumo e demonstrada a hipossuficiência técnica do consumidor, possível a inversão do ônus probatório, em face da dificuldade em se produzir prova necessária ao deslinde da questão.

II. A inversão do ônus da prova é vertida à condução da finalidade da Lei Consumerista e à efetividade dos provimentos judiciais, possibilitando a formação da convicção do magistrado atrelado às provas possíveis.

III. Agravo conhecido e não provido.

(Acórdão n.783214, 20140020032352AGI, Relator: LEILA ARLANCH, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 23/04/2014, Publicado no DJE: 06/05/2014. Pág.: 168)

1ª Preliminar arguida em contestação pela primeira requerida: ilegitimidade passiva

A primeira requerida aduziu que a autora não comprovou ter adquirido a refeição no seu estabelecimento e que não a reconhece como cliente.

Como se sabe, a legitimidade ad causam refere-se à pertinência subjetiva da demanda, a qual deve ser aferida in status assertionis.

Segundo a teoria da asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada com base nas afirmações do autor, relegando-se a análise probatória para o exame de mérito.

No caso em comento, em que pese não ter sido juntado o cupom fiscal de compra do almoço junto ao Giraffas, todos os elementos constantes nos autos comprovam que a autora adquiriu a refeição no seu estabelecimento, como as fotos do prato, com a logomarca da ré.

Rejeito, pois, a preliminar.

2ª Preliminar arguida em contestação pela autora/reconvinda: ilegitimidade passiva

Neste particular, também amparada na teoria da asserção, observo que, embora não haja provas robustas de que a autora tenha noticiado o ocorrido ao correio brasiliense, o fato é que esta confessa ter dado entrevista e ter divulgado o fato por meio da rede social, facebook, fato que teria causado, segundo a ré reconvinte, danos à sua imagem.

Assim, evidenciada a pertinência subjetiva da demanda, rejeito a preliminar.

Não havendo outras questões preliminares, presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo à análise do mérito.

Mérito

" Lide principal

Como visto, cinge-se a controvérsia na verificação de responsabilidade dos réus em indenizar a autora pelos danos morais que afirma ter sofrido em decorrência da existência de um inseto encontrado no prato adquirido perante o estabelecimento Giraffas, localizado no interior do Terraço Shopping, bem como pelo suposto constrangimento sofrido pela autora em razão da abordagem do segurança do shopping.

Inicialmente, observo que as fotos do prato acostadas aos autos, com a logomarca do Giraffas, e a prova testemunhal colhida comprovam que a autora, de fato, adquiriu a refeição junto ao estabelecimento da primeira ré.

Não há controvérsia também na alegação de que o prato é montado em separado, conforme se observa da fotografia de fl. 105.

Pela análise do vídeo, acostado nos autos em anexo, observa-se que a autora, após adquirir o almoço, juntamente com sua irmã, passou a ingerir o alimento, por cerca de 12 minutos (24:07 a 36:04), quando notou a existência de algo estranho em seu prato.

Pelas imagens, é possível verificar a reação da autora, após o ocorrido, levando a mão na boca, bem como a atitude de pegar o celular para tirar uma foto. Na sequência, imediatamente, a autora pega o seu prato e se dirige ao balcão da primeira, conforme foi esclarecido em audiência. A autora retorna e sai mais três vezes, no período de 20 minutos, quando, em seguida, um homem senta na sua mesa, permanecendo por pouco

mais de 3 minutos. Logo após, o homem se retira por um lado e a autora e sua irmã saem para outro. Em audiência, a autora sustentou que:

"(...) foi ao shopping por volta de 13:30 no dia 15/03/2014 acompanhada de sua irmã Patrícia; que foi até o restaurante Giraffas juntamente com sua irmã e pediram pratos diferentes; que a autora pediu um prato que continha feijão, arroz, peito de frango e um guaraná; que já tinha comido 90% do prato; que nos 10% restantes havia um pouco de feijão misturado com arroz e a depoente observou que havia "um cabo" como se fosse de salsa e que tentou separar com o garfo, oportunidade em que saiu a barata por inteira; que ficou muito surpresa e teve muito nojo; que sua irmã parou de comer na hora também; que ao ver a barata tirou uma foto e foi imediatamente à gerente mostrar o prato; que a gerente apenas pediu desculpas e informou que restituiria o valor pago pelo almoço; que o dinheiro foi r

estituído no valor de R\$11,80; que no momento em que se dirigia ao caixa alguns clientes souberam do ocorrido e saíram do local; que a gerente informou que a autora não podia causar tumulto aos clientes e pediu que ela se retirasse; que sua irmã continuou na mesa em que estavam; que voltou para a mesa e minutos depois um guarda do shopping se aproximou e perguntou se poderiam conversar sobre o ocorrido; que o segurança informou que entendia a situação vivenciada pela depoente, mas que ela deveria se retirar da praça de alimentação para não causar mais tumulto; que se sentiu constrangida e ficou assustada razão pela qual saiu da praça de alimentação; .

Dada a palavra ao advogado do réu Giraffas: que ficou com o comprovante de pagamento durante o almoço; que após ser ressarcida do valor pela gerente o jogou fora; que viu o vídeo fornecido pelo shopping constante dos autos; que após encontrar o inseto em seu prato, sua irmã ainda comeu por alguns segundos entre duas ou três garfadas de seu prato; que pelas filmagens a depoente buscou primeiro seu prato por que este ficou pronto antes do de sua irmã; que postou a foto do prato com a barata no mesmo dia no facebook; que não sabe como o Correio Brasiliense tomou ciência, sendo apenas contatada por uma jornalista; que as fotos de fls. 107 e 108 não foram tiradas pela depoente; que a foto que foi tirada pela depoente consta nos autos à fl. 35; que após os fatos não entrou em contato com o shopping, rede Giraffas ou com a vigilância sanitária por que decidiu contratar um advogado antes.

Dada a palavra ao advogado do réu Terraço Shopping: que não houve discussão com nenhum funcionário do restaurante, mas apenas a gerente falou de forma ríspida para que ela se retirasse dali, razão pela qual voltou para a mesa que estava sentada; que havia várias pessoas na fila do caixa, na praça de alimentação, e que viram a foto em seu celular e souberam do ocorrido; que uma das moças que estava na fila afirmou para a gerente que a depoente não deveria sair dali por que estava pleiteando seus direitos; que o segurança que conversou com a autora não agiu de forma truculenta, mas apenas pediu de forma educada que a depoente se retirasse; que reconhece o que foi dito na reportagem de fl. 35, quarto parágrafo, no sentido de que o segurança não iria retirá-la do shopping, esclarecendo que o segurança a pediu para se retirar da praça de alimentação; que depois que saiu da praça de alimentação caminhou lentamente e saiu do shopping. Sem mais perguntas.

A irmã da autora, ouvida na qualidade de informante, aduziu que:

"foi juntamente com sua irmã ao Terraço Shopping almoçar no Giraffas; que pediram pratos diferentes; que os pratos chegaram praticamente juntos; que sua irmã já havia comido pouco mais de $\frac{3}{4}$ do prato quando observou que havia uma barata em seu prato; que sua irmã ficou com nojo e indignada; que observou se seu prato também tinha algum inseto, mas não tinha; que comeu o frango que tinha em seu prato porque era nítido que não tinha nenhum inseto, mas logo em seguida ficou com nojo e parou de comer; que no seu entendimento houve um tumulto próximo ao caixa do Giraffas porque algumas pessoas viram a foto da barata no celular de sua irmã e desistiram de almoçar no restaurante; que não ouviu o diálogo entre sua irmã e a gerente; que o segurança do shopping se aproximou da depoente e sua irmã de forma educada; que ficou "subentendido" que a irmã e a depoente deveriam se retirar do local, não se lembrando a depoente se da praça de alimentação ou do shopping; que se sentiu constrangida com a abordagem do segurança; que em seguida se retiraram do shopping.

Dada a palavra ao advogado do autor: que, salvo engano, foram juntas buscar os pratos; que ninguém chegou próximo à depoente para perguntar sobre a barata; que não se recorda de haver outros seguranças do shopping em volta da depoente e sua irmã enquanto estavam conversando com o segurança.

Dada a palavra ao advogado do réu Giraffas: que não viu o vídeo que consta nos autos; que reconhece a foto de fl. 35 como a retirada por sua irmã; que não se recorda se o prato pedido por sua irmã é o mesmo do de fl. 105; que o prato que sua irmã consumiu é o constante do de fls. 107 e 108; que pelo que se recorda sua irmã tirou apenas a fotografia de fl. 35, não sabendo dizer se as fotos de fls. 107, 108 e 109 foram efetivamente tiradas por sua irmã; que não se recorda de ter ficado com o cupom fiscal; que pelo que se recorda a única foto veiculada no facebook é a de fl. 35; que quando viu a barata no prato da irmã essa estava exatamente como consta à fl. 35 (inteira).

Dada a palavra ao advogado do réu Terraço Shopping: que acredita que sua irmã tenha ido até o restaurante duas vezes logo após encontrar a barata; que não houve discussão entre a depoente e sua irmã com o segurança, o qual não agiu de forma truculenta e sim educada; que não se recorda exatamente das palavras proferidas pelo segurança, mas apenas que no seu entendim

ento deveriam se retirar do local; que não se recorda de terem sido perseguidas por algum segurança até se retirarem do local.

Portanto, a autora e sua irmã prestaram declarações coerentes no sentido de que o inseto, de fato, foi encontrado no prato da autora, após esta ter ingerido grande parte da refeição, o que é corroborado pela fotografia constante na fl. 35.

Quanto à atitude da irmã da autora, em não sentir repulsa com o ocorrido e continuar a comer a sua refeição, esta afirmou em audiência que "observou se seu prato também tinha algum inseto, mas não tinha; que comeu o frango que tinha em seu prato porque era nítido que não tinha nenhum inseto, mas logo em seguida ficou com nojo e parou de comer".

A gerente citada pela autora, Patrícia do Carmo Lima, ouvida na condição de informante, afirmou que, pela forma como os alimentos são montados no Giraffas a presença de qualquer inseto é perfeitamente visualizável pelo funcionário. Alegou que não seria possível que a barata indicada na folha 35 estivesse no prato servido pelo Giraffas, pois teria sido esmagada. Afirmou ainda que o cozimento do feijão leva em torno de 3 horas e ainda fica em banho maria em torno de 90 graus, o que não permitiria que a barata estivesse inteira como consta na foto. Aduziu que é feita uma barreira química todos os dias à noite e a limpeza é feita constantemente na loja com produtos neutros e que não é possível que o inseto visivelmente tenha entrado no restaurante. Vejamos suas declarações:

"estava trabalhando no Giraffas no dia dos fatos; que a autora conversou com a depoente informando que havia uma barata em seu prato e queria seu dinheiro de volta; que a autora não apresentou o cupom fiscal, mas ainda assim o valor pago pelo prato foi restituído; que não houve discussão entre a autora e a depoente ou outro funcionário; que depois de ter recebido a quantia de volta a autora foi para a fila para falar para os outros clientes o que havia ocorrido, para que eles não comprassem mais no restaurante; que houve um tumulto e acionaram, por meio do botão do pânico, a segurança; que não sabe o que foi conversado entre o segurança e a autora, os quais se afastaram da loja; que pela forma como os alimentos são montados no Giraffas é possível que qualquer funcionário verifique a presença de um inseto, o que é facilmente visualizável em razão de o alimento ser pressionado para que tenha forma; que nunca soube de nenhuma outra ocorrência similar na rede Giraffas; que não sabe dizer se as fotos tiradas às fls. 107 e 110 foram tiradas pela depoente; que tirou a primeira foto do prato apresentado pela autora, constante à fl. 108. Dada a palavra ao advogado do réu Giraffas: que o segurança abordou a autora de forma educada; que há uma sala de apoio à segurança e geralmente os seguranças conversam com as pessoas envolvidas em ocorrências e as encaminham para lá; que no seu entendimento não seria possível que a barata indicada na folha 35 estivesse no prato servido pelo Giraffas, pois teria sido esmagada; que o cozimento do feijão leva em torno de 3 horas e ainda fica em banho maria em torno de 90 graus, o que não permitiria que a barata estivesse inteira como consta na foto; que a fritura também é feita em torno de 200 graus; que acredita que pela cor da barata não seria possível confundi-la com um ramo de salsa por ser este verde; que o ramo de salsa é colocado no topo do arroz; que é feita uma barreira química todos os dias à noite e a limpeza é feita constantemente na loja com produtos neutros; que quando os pratos são adquiridos na mesma comanda são entregues ao mesmo momento aos clientes independentemente se são iguais ou não.

Dada a palavra ao advogado do autor: que viu o prato com a barata apresentado pela autora e que falou para a autora se desejava outro prato ou o ressarcimento do valor; que a autora falou com a depoente e recebeu o dinheiro quando estava no balcão ao lado do caixa; que após receber a quantia a autora foi para o final da fila do caixa falar com as pessoas; que é uma fila única; que a fila fica em frente a outra loja; que a abordagem inicial do segurança aconteceu entre o Giraffas e a outra loja; que em seguida eles se retiraram para local mais afastado; que não é possível que inseto visivelmente tenha entrado no restaurante; que a barata estava morta no prato; que a depoente também tirou fotos do prato; que já houve pedidos de troca de pratos, mas não por confusão do cliente, mas em razão do paladar; que não se recorda se a autora estava acompanhada de outra pessoa e se houve compra dos pratos na mesma comanda.

Dada a palavra ao advogado do réu Terraço Shopping: que do tempo que trabalha no shopping não presenciou os seguranças agirem de forma truculenta ou desrespeitosa; que é um espaço pequeno onde os clientes fazem fila em frente ao Giraffas; que é um corredor; que há um espaço pequeno entre os caixas; que é o caminho para o banheiro na área comum do shopping.

O representante legal do Giraf

fas, Cláudio Almeida Lima, afirmou, por sua vez, que tem uma equipe especializada que faz o monitoramento da loja e a execução de trabalho químico interna e externamente de forma permanente para evitar que algum inseto ou animal venha da área externa do shopping para a loja. Afirmou que faz a barreira química diariamente de toda a área externa e que com os cuidados com a higiene e limpeza da loja não é possível que entre inseto. Afirmou que é fiscalizado constantemente pela franquia, pela vigilância sanitária e pelo próprio shopping; que inclusive havia uma intensificação da vigilância sanitária em razão da certificação para a copa do mundo de 2014. Vejamos na íntegra suas declarações:

"soube do ocorrido no mesmo dia por meio da rede Giraffas; que lhe foi enviada a foto do prato com a barata; que em seguida soube das mensagens postadas nas redes sociais; que acompanha diariamente o trabalho de seus funcionários; que não teve contato nenhum com a autora; que não houve queda de faturamento do Giraffas em razão do fato, em que pese terem havido vários questionamentos por parte dos clientes; que não foi emitida nenhuma nota de esclarecimento da rede Giraffas; que as mensagens veiculadas abalaram a empresa e os funcionários; que foi necessário motivar novamente os funcionários; que não houve quebra na rotina de trabalho dos funcionários nem queda de faturamento.

Dada a palavra ao advogado do réu Giraffas: que foram vendidos 183.482 pratos no ano de 2014; que não houve nenhuma reclamação ou ocorrência em relação às refeições; que tem uma equipe especializada que faz o monitoramento da loja e a execução de trabalho químico interna e externamente de forma permanente na loja para evitar que algum inseto ou animal venha da área externa do shopping para a loja; que faz a barreira química diariamente de toda a área externa; que qualquer vestígio de inseto é comunicado imediatamente à empresa de controle de pragas; que com os cuidados com a higiene e limpeza da loja não é possível que entre inseto; que só é possível inseto se estiver na forma de ovo e se eventualmente ocorrer tal situação os produtos químicos o eliminará; que o tipo de barata encontrado no prato não voa; que a indicação da espécie de barata é feita no laudo de fl. 96; que é fiscalizado constantemente pela franquia, pela vigilância sanitária e pelo próprio shopping; que inclusive havia uma intensificação da vigilância sanitária em razão da certificação para a copa do mundo de 2014; que foi classificada a loja no nível máximo pela vigilância sanitária logo após a ocorrência mencionada nos autos; que no seu entendimento a foto constante à fl. 35 indica que o prato foi consumido mais de 90%; que pela montagem do prato seria possível observar a existência da barata em razão de seu tamanho; que se a barata estivesse dentro do alimento (arroz ou feijão) não guardaria as mesmas características apresentadas na foto de fl. 35, porque esta está inalterada com as antenas e patas, que são as mais frágeis e teriam se desprendido; que o feijão é cozido em panela de pressão em 40 minutos e também pelo tempo de cozimento do arroz não seria possível manter intactas as características da barata; que reconhece as fotos de fls. 109 e 112 foram publicadas nas redes sociais.

Dada a palavra ao advogado do autor: que estava em casa no dia do ocorrido e soube do fato por mensagem da rede Giraffas; que conversou apenas com o gerente do restaurante; que o gerente relatou que uma cliente havia apresentado um prato com uma barata e incitado os clientes na fila, informando a existência do inseto no prato; que a gerente demonstrou preocupação para que a loja não fosse depredada; que não procurou a segurança do shopping já que a situação havia se acalmado; que não correu o risco de perder a franquia; que não houve advertência pela rede e nem notificação da ANVISA; que, ao contrário, foram classificados; que não sabe como o inseto foi parar no prato da autora; que os funcionários são treinados e qualificados para ficarem atentos na hora da montagem do prato; que tem formação na área de comunicações; que entende de baratas e de qualquer outro elemento contaminante em razão de sua esposa e filho serem gastrônomos e em razão do treinamento que faz.

Dada a palavra ao advogado do réu Terraço Shopping: que conhece a estrutura das lojas do shopping e o botão do pânico, que deve ser acionado em qualquer situação de risco; que não tem conhecimento se algum dos funcionários apertaram o botão do pânico no momento do ocorrido para acionar a segurança; que foi relatado por sua gerente que havia um tumulto na frente da loja ocasionado pela ação da autora na fila; que o shopping também faz um tratamento de limpeza e químico contra pragas no shopping e das lojas.

Pois bem.

Após análise detida e cuidadosa de todas as provas produzidas nos presentes autos, chego à conclusão de que o inseto, realmente, estava no prato da autora e tal fato ocorreu em virtude da falha na prestação de serviços p

or parte dos requeridos.

Seja pela prova testemunhal ou pelas imagens constantes no CD, anexo aos autos principais, não é possível chegar à conclusão das rés, de que a autora forjou "um teatro" para auferir dinheiro de forma ilícita. Além das imagens, as declarações da autora e de sua irmã são coerentes e harmônicas e não há, absolutamente, nada nos autos que demonstre, ainda que por meros indícios, que a autora age de má fé. Nada, repito, indica que a autora teria, ela mesma, colocado a barata em seu prato, após ter ingerido grande parte da refeição, apenas para ser indenizada por danos morais. Destaque-se que, ao contrário do que afirmaram a gerente Patrícia e o representante legal Cláudio, a existência

de um rígido controle de higienização e limpeza permanente na loja, não torna "impossível" o ingresso de algum inseto no estabelecimento.

Não há uma garantia de que a barreira química impeça a entrada de 100% dos insetos, sobretudo considerando o fato notório de que as baratas são insetos extremamente resistentes.

É bem verdade, que a primeira requerida certamente cumpriu inúmeras exigências, a fim de obter o certificado Categoria A, da vigilância sanitária. No entanto, referido certificado também não lhe confere a garantia de que é "impossível a ocorrência de insetos nos alimentos produzidos e comercializados" (fl. 80).

Quanto às afirmações de que o feijão e arroz são cozidos em altas temperaturas, tal fato é inegável. A mera conclusão que se extrai da foto, de fl.35, e do laudo, de fl. 96, que indica que o inseto apresentava estrutura íntegra e não houve mudança da coloração, é a de que ele não estava misturado no feijão ou arroz, no momento do cozimento, o que não descarta a possibilidade do inseto estar no prato da autora.

Diante dessa análise, chego à conclusão de que o inseto, que estava íntegro e sem mudança de coloração, foi colocado no prato da autora no momento da montagem. Seja porque caiu na panela do arroz, logo antes de ser colocado na "forma" de montagem; seja porque caiu na panela do feijão, segundos antes de ser servido, quando não daria tempo de aquecê-lo suficientemente para desintegrá-lo; ou seja por já estar no prato, antes de ser colocada a refeição, sem que o funcionário responsável tenha percebido.

Destaco ainda que na referida montagem, a gerente Patrícia afirmou que o alimento é prensado na forma e que o inseto seria esmagado, no entanto, considerando o tamanho da forma do arroz e da farofa, constante na fotografia de fl. 105, é possível sim que o inseto estivesse no meio de um desses alimentos e não tenha sido "prensado" ou "esmagado", mantendo sua estrutura intacta.

A verdade é que não é possível saber, ao exato, em que momento da montagem o inseto foi colocado no prato da autora. No entanto, a prova produzida nos autos demonstra que a barata já estava no prato quando a requerente o adquiriu, sendo oriundo, portanto, do estabelecimento da primeira ré.

A falha na prestação de serviços por parte da ré Giraffas que forneceu produto impróprio para consumo, nos termos do art. 12 do CDC, resta, pois, mais do que evidenciada, não tendo as rés se desincumbido de comprovar quaisquer das hipóteses descritas no §3º do referido dispositivo, que assim estabelece:

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O segundo réu, participante da cadeia de fornecimento de produtos e serviços, também deve ser responsabilizado pelo fornecimento do produto impróprio para consumo, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 25 §1º do CDC.

O segundo réu, sem dúvida, é também responsável pela higiene do shopping e, segundo o próprio representante do Giraffas, era por ele fiscalizado constantemente.

Quanto à abordagem do segurança do shopping, a gerente Patrícia do Carmo Lima afirmou que restituiu o valor pago pela autora e que não houve discussão. No entanto, em razão da autora ter ido à fila do caixa falar para outros clientes o que havia ocorrido, houve um tumulto e o segurança foi acionado.

O segurança André Rodrigues Dantes, afirmou que:

"que foi acionado pelo botão de pânico pelos funcionários do Giraffas, sendo informado de que havia uma discussão calorosa entre a gerente do Giraffas e a autora; que chegou ao local em menos de 5 minutos; que a gerente estava exaltada e a autora estava tranqüila; que foi sugerido uma sala reservada para ambas as partes para chegarem a um acordo; que abordou a autora e a gerente de forma gentil e respeitosa, mas não quiseram ir até a sala conversar; que não pediu para que Jéssica se retirasse da frente da loja; que viu o momento em que Jéssica mostrou uma foto no celular para as pessoas que estavam na fila; que gerou tumulto e chamou a atenção de clientes e logistas; que em seguida sentou à mesa com a autora e outra me

nina, oportunidade em que apenas sugeriu que a autora se deslocasse à sala dos seguranças para conversar com a gerente, mas em momento algum sugeriu que a autora se retirasse da praça ou do shopping; que em seguida todos saíram e não acompanhou a autora.

Dada a palavra ao advogado do réu Terraço Shopping: que atua na área de circulação geral, elevadores, banheiros, praça de alimentação e área de serviço do shopping; que no momento em que chegou ao local a autora e a gerente estavam discutindo na área comum da praça de alimentação; que a sala de segurança sugerida à autora era tranqüila e de apoio à segurança; que a fila formada em frente ao Giraffas fica próxima a uma loja (Free Corner); que sugeriu, separadamente, que a autora e a gerente conversassem na referida sala.

Dada a palavra ao advogado do autor: que não foi necessário pedir apoio a outros seguranças; que a autora estava muito tranqüila e não agiu de forma ríspida nem com o depoente nem com a gerente; que não foi questionado por outras pessoas acerca do ocorrido e depois que falou com Jéssica voltou aos seus afazeres; que não procurou posteriormente a gerência do Giraffas.

Dada a palavra ao advogado do réu Giraffas: que a discussão havida entre Jéssica e a gerente se deu em razão de Jéssica ter mostrado a foto para outros clientes que estavam na fila; que não presenciou o momento do reembolso de Jéssica; que em que pese a gerente estar exaltada não ofendeu a autora.

A autora e a informante foram uníssonas ao afirmar que a abordagem do segurança ocorreu de forma educada. O vídeo acostado ao processo em apenso deixa claro que havia apenas um segurança e que a abordagem ocorreu de forma absolutamente discreta.

De acordo com a reportagem, de fl. 35, a autora afirmou que o segurança não falou que iria tirá-la do shopping, tendo apenas entendido que caso não saísse, seria expulsa.

Em juízo, como visto acima, a autora aduziu que ele a pediu para sair da praça da alimentação e a informante apenas alegou ter entendido que deveriam sair do local.

Neste particular, convém deixar claro que a própria autora reconheceu um princípio de tumulto quando conversava com a gerente do Giraffas, em virtude de alguns clientes terem tomado ciência do ocorrido. Por esta razão, entendo que foi legítima a atitude da funcionária da primeira ré em acionar a segurança do Shopping, que é responsável por manter a ordem do local. Não houve qualquer desproporcionalidade em tal conduta.

Do mesmo modo, as declarações prestadas pela autora e sua irmã e o vídeo constante nos autos em apenso deixam claro que a abordagem do segurança ocorreu de forma polida, educada e discreta, dentro da normalidade.

Destaco que, tirando as declarações da autora, apenas a sua irmã afirmou que não se recorda do que foi dito, mas que "no seu entendimento" era para se retirarem do local.

Tal fato, especificamente, não restou comprovado, na medida em que se contrapõe ao que fora dito pelo referido segurança.

Assim, considerando que, mesmo com a inversão do ônus da prova, não é possível exigir do Terraço Shopping a prova de fato negativo (de que os segurança não pediu para se retirarem do local), não deve o Shopping ser responsabilizado por tal fato.

Portanto, configurada falha dos réus apenas no que concerne ao fornecimento de produto impróprio para consumo, passo à análise dos danos morais.

Neste particular, entendo que o mero fato do consumidor ingerir alimento com uma barata em seu interior, enseja a reparação por danos morais, ante a sensação de náusea, asco e repugnância.

Convém repetir que a autora já havia ingerido grande parte da refeição, quando visualizou o inseto, o que aumenta ainda mais a sensação de mal estar e nojo.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. INCOMPETÊNCIA DO JUÍZADO POR COMPLEXIDADE DA CAUSA. DISPENSA DE PROVA PERICIAL. PRESENÇA DE INSETO NO ALIMENTO. DANO MORAL. 1 - Acórdão elaborado na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995 e dos arts. 12, inciso IX, 98 e 99 do Regimento Interno das Turmas Recursais. Recurso próprio, regular e tempestivo. 2 - Incompetência. Complexidade. Dispensa da prova pericial. Descaracterização. Não há necessidade de perícia quando os fatos controvertidos podem ser esclarecidos à luz de outras provas, especialmente pelo exame da prova documental. Precedentes (Acórdão n.845357, 20140110592159ACJ, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, 3ª Turma). Ademais, a necessidade de produção de provas está submetida ao prudente arbítrio do Juiz (art. 33 da Lei 9.099/1995), que é o destinatário da prova (20120110486340ACJ, Relator: LUIS MARTIUS HOLANDA BEZERRA JUNIOR). Preliminar que se rejeita. 3 - Danos morais. Presença de inseto no alimento. O fornecimento de produto alimentício com inseto, além de representar defeito no produto, é capaz, por si só, de abalar a integridade psíquica, pelo sentimento de repugnância e intraquietude que causa. 4 - Valor da indenização. Não restando demonstrado o exagero na fixação da indenizaç

ão por danos morais (R\$2.000,00), há de ser confirmada a sentença neste ponto, eis que observados os parâmetros da razoabilidade e adequação, bem como as circunstâncias do caso em concreto. 5 - Recurso conhecido e não provido. Custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, pelo recorrente vencido.

(TJ-DF - ACJ: 20140710364375, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Data de Julgamento: 16/06/2015, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 12/08/2015 . Pág.: 357)

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. O PLEITO DE QUITIVA DE TESTEMUNHA, NESTE MOMENTO, APRESENTA-SE PRECLUSO DIANTE DA DECLARAÇÃO DE FL. 35, NO SENTIDO DE QUE AS PARTES NÃO TERIAM MAIS PROVAS A PRODUZIR. NO MÉRITO. COMPRA E VENDA DE COMIDA PRONTA EM SUPERMERCADO. INSETO COZIDO (BARATA) NO INTERIOR DO RECIPIENTE DA COMIDA. PROVA CONVINCENTE. O AUTOR REALIZOU A COMPRA DA COMIDA PRONTA NO DIA 06.03.2014, ÀS 22:06 (CUPOM FISCAL FL. 27). NO MESMO DIA, O RÉU RECEBEU A MERCADORIA DE VOLTA E PROVIDENCIOU O ESTORNO DO VALOR PAGO (FL. 26). AS FOTOS REFORÇAM A NARRATIVA DO AUTOR (FLS. 28 A 33). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. A EXISTÊNCIA DE INSETO

(BARATA) NO INTERIOR DE COMIDA DESTINADA AO CONSUMO HUMANO CAUSA REPULSA E NOJO, SUPERANDO O MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. O VALOR DE R\$ 4.000,00 ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, PARCIALMENTE PROVIDO PARA CONDENAR O RÉU A PAGAR AO AUTOR O VALOR DE R\$ 4.000,00 A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. (Acórdão n.824982, 20140110485905ACJ, Relator: FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 07/10/2014, Publicado no DJE: 14/10/2014. Pág.: 258)

O valor da indenização, por sua vez, deverá proporcionar ao ofendido uma satisfação que seja capaz de amenizar a dor sentida e, em contrapartida, deverá, também, servir para dissuadir o ofensor de praticar atos da mesma natureza.

Deve-se também observar, na fixação do valor da indenização por dano moral, o princípio da razoabilidade, de forma que a soma não seja tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.

Assim, dadas as circunstâncias do caso em comento, fixo o valor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais a serem pagos pelas rés de forma solidária à autora.

Reconvenção

Analisando detidamente o presente feito, observo que a autora não praticou qualquer ato ilícito capaz de ensejar a sua condenação no pagamento de danos morais à primeira ré.

Primeiramente, a ré não comprovou que foi a autora quem noticiou os fatos ao correio brasiliense. O que a autora aduziu, consoante declarações acima transcritas, é que não sabe como esse veículo de comunicação tomou conhecimento do ocorrido e que apenas conferiu uma entrevista contando os fatos. Não verifico, pois, qualquer ilegalidade na conduta da autora.

Já a divulgação dos fatos por meio da rede social encontra-se na esfera do direito constitucional da livre manifestação do pensamento e liberdade de expressão, previstas no art. 5º da CF/88.

A autora acabara de vivenciar uma situação humilhante e constrangedora e não há desarrazoabilidade em noticiar o ocorrido na rede social, como forma de desabafo. Não verifico, portanto, qualquer ilicitude na sua conduta, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC.

Portanto, não merece prosperar o pedido formulado na reconvenção.

Por fim, destaco que verifiquei nos presentes autos qualquer hipótese que configure litigância de má fé. O fato da ré/reconvinte ter formulado pretensão de dano moral, em virtude da divulgação do ocorrido pela autora constitui legítimo direito de ação.

Dispositivo

Lide principal

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na inicial para condenar os réus, de forma solidária, ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais suportados pela autora, corrigidos monetariamente, pelo INPC e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar da data de publicação desta sentença.

Extingo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do NCPC.

Condeno os réus em custas e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85 §8º do Novo Código de Processo Civil.

Reconvenção

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado em reconvenção.

Extingo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do NCPC.

Condeno a ré/reconvinte em custas e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 85 §8º do Novo Código de Processo Civil.

Após o trânsito em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Sentença registrada nesta data.

Publ

ique-se.

Intimem-se.

Brasília, 14 de abril de 2016.

Jackeline Cordeiro de Oliveira
Juíza de Direito Substituta