

Apelação n. 0009003-38.2011.8.24.0005, de Balneário Camboriú
Relator: Desembargador Jorge Luis Costa Beber

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABORDAGEM DE CLIENTE POR SEGURANÇAS DO SHOPPING. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUANTO À LOJA E DE PROCEDÊNCIA QUANTO AO SHOPPING. INSURGÊNCIA OFERTADA PELA CONSUMIDORA.

AUTORA QUE PROCUROU A PRIMEIRA RÉ PARA EFETUAR A TROCA DE UM CALÇADO INFANTIL QUE HAVIA ADQUIRIDO NA SEMANA ANTERIOR. ACERVO PROBATÓRIO QUE REVELA ESTAR A DEMANDANTE, NA OCASIÃO, SEM OS SEUS DOCUMENTOS PESSOAIS, IMPRESCINDÍVEIS PARA REALIZAR A SUBSTITUIÇÃO.

CLIENTE QUE, MESMO ASSIM, OPTOU POR SAIR DA LOJA LEVANDO CONSIGO A MERCADORIA NOVA, DEIXANDO A SUBSTITUÍDA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA EVIDENCIADA. EXEGESE DO ART. 12, §3º, III, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. GERENTE DA PRIMEIRA RÉ QUE ACIONOU OS SEGURANÇAS DO SHOPPING, EM EVIDENTE EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO, PREVISTO NO ART. 188, I, DO CÓDIGO CIVIL. SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0009003-38.2011.8.24.0005, da comarca de Balneário Camboriú 3ª Vara Cível em que é Apelante Arleide Maria Zacharczuck Rossette e Apelados Studio Z - Calcenter Calçados Centro Oeste Ltda e outro.

A Segunda Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer do recurso e negar-lhe provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Newton Trisotto, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. João Batista

Góes Ulysséa.

Florianópolis, 26 de janeiro de 2017.

Desembargador Jorge Luis Costa Beber
Relator

RELATÓRIO

Cuida-se de recurso de apelação interposto por Arleide Maria Zacharczuck Rossette contra a sentença proferida nos autos da ação de reparação por danos morais ajuizada em face de Studio Z – Calcenter Calçados Centro-Oeste Ltda e Balneário Camboriú Shopping, que julgou a lide nos seguintes termos:

"Ante ao exposto,

I - JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado na presente Ação de Reparação de Danos Morais ajuizada por Arleide Maria Zacharczuck Rossette, com relação a ré Calcenter Calçados Centro - Oeste Ltda, declarando extinto o feito, na forma do art. 269, I, do CPC.

Condeno autora, porque vencida, ao pagamento das custas processuais e na verba honorária, esta que fixo em R\$ 1.000,00 (um mil reais), na conformidade do art. 20, parágrafo 4º., do CPC, suspendendo, todavia, a exigibilidade desses valores tendo em vista a concessão da gratuidade da justiça (fl. 86).

II - JULGO PROCEDENTE o pedido formulado a presente Ação de Reparação de Danos Morais ajuizada por Arleide Maria Zacharczuck Rossette, em face do Balneário Camboriú Shopping, declarando extinto o feito, na forma do art. 269, I, do CPC, para condenar o réu ao pagamento, a título de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a ser atualizado monetariamente (INPC/IBGE) a partir da presente decisão, bem como acrescido de juros legais de mora contados a partir da ocorrência do ato ilícito.

Condeno o réu Balneário Camboriú Shopping, porque vencido, ao pagamento das custas processuais e verba honorária, esta que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 20, §3º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Transitada em julgado e pagas as custas finais, arquivem-se."

Nas razões, alegou, em síntese, que a sentença não analisou adequadamente a responsabilidade de cada um dos acionados ao condenar apenas o shopping ao pagamento de indenização por danos morais, pois partiu do funcionário da loja demandada a ordem para barrar a saída da autora/apelante.

Disse que o argumento utilizado na sentença para isentar a primeira ré do dever de indenizar ocorreu após ter a apelante passado por todos os tipos de humilhação possível, pois ao caminhar normalmente para a saída do

shopping foi brutalmente agarrada pelos seguranças – com a pecha de ladra –, os quais foram acionados pela gerência da loja demandada.

Enfatizou a responsabilidade objetiva da primeira ré pelos fatos descritos nos autos, devendo responder pelas lesões corporais experimentadas, realçando que agiu simplesmente no intuito efetuar a troca de um produto que havia adquirido naquele estabelecimento.

Clamou, à luz dessas considerações, pelo conhecimento e provimento do recurso, com a conseqüente reforma da decisão vergastada.

Com as contrarrazões, os autos ascenderam a esta Corte, vindo-me conclusos após redistribuição.

Este é o relatório.

VOTO

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Retira-se da petição de ingresso que a autora, em 28/04/2010, dirigiu-se até o estabelecimento comercial da primeira ré, Calcenter Calçados Centro Oeste Ltda (Studio Z), para realizar a troca de um calçado infantil que havia comprado na semana anterior (21/04/2010).

Na ocasião, foi atendida de forma grosseira pelo gerente da loja, Thiago Alves de Oliveira, que exigiu o CPF da cliente para efetuar a troca, mas como a autora havia deixado a bolsa no carro, com seu marido e sua filha, não pôde fornecer o aludido documento.

Disse que ao tentar sair da loja, portando o calçado já substituído, foi barrada pelos seguranças do segundo réu, Balneário Camboriú Shopping, sob alegação de furto na loja Studio Z, sendo segura pelos braços, o que ensejou a lavratura de Termo Circunstanciado em face de Thiago e do segurança do shopping (fl. 59).

A loja acionada, na sua peça de resistência, aduziu que a troca

pretendida pela demandante não havia sido efetivada, pois o produto dito defeituoso somente é substituído após ser submetido à avaliação, devendo ser entregue pelo cliente à loja, para o devido encaminhamento ao fabricante, o qual deverá autorizar, ou não, a troca, circunstância que não contentou a autora, que resolveu fazer "justiça com as próprias mãos", saindo da loja com o produto, resultando no acionamento dos seguros.

A sentença julgou improcedente o pedido formulado contra a Studio Z, acolhendo, por outro lado, a pretensão indenizatória formulada em face do shopping, condenando-o ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

O apelo, antecipo, não desafia provimento.

Com efeito, o litígio travado nos autos, como reconhecido na sentença, submete-se ao regime estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, com incidência da regra contida em seu art. 12, a qual ampara a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos, salvo se demonstrado que não colocou o produto no mercado, ou se mesmo que tenha colocado o defeito inexistente, ou, ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A sentença recorrida está calcada exatamente numa dessas excludentes de responsabilidade, e, a meu aviso, não merece retoques.

De fato, em que pese tenha a autora sustentado na petição de ingresso que já se encontrava com o comprovante de troca do calçado quando saiu da loja, declarou à autoridade policial que o gerente da acionada exigiu-lhe a apresentação dos documentos pessoais, tendo respondido o seguinte:

"[...] o que o senhor prefere, ficar com os dois tênis aqui ou levo o tênis que escolhi para trocar? E ele respondeu: A senhora é quem sabe! Logo, a declarante pegou o outro tênis e saiu calmamente da loja, quando no corredor do shopping foi abordada por três seguranças e um funcionário daquela loja [...]" (fls. 34/35).

Disso se concluiu que a troca ainda estava pendente, pois se estivesse finalizada, não faria sentido o questionamento da autora, que poderia

certamente sair portando a mercadoria substituída.

E a tese de que o gerente autorizou a saída da autora restou solteira nos autos, pois foi veemente impugnada na contestação, nos seguintes termos:

"Primeiramente, cabe contestar a alegação da Requerente de que fora abordada após realização da troca, uma vez que, tal fato não aconteceu, **o produto não fora trocado**, haja vista que, assim que a Requerente manifestou interesse na troca, fora informada que precisaria apresentar o Cupom Fiscal e deixar o produto na loja para que este fosse encaminhado a Fabricante, para análise, e posterior autorização ou não de troca, porém, a Requerente não concordou com tal informação, e deixou o produto que pretendia trocar na loja, e pegou outro produto **sem autorização do Gerente ou de qualquer outro funcionário da 1ª Requerida**, e saiu da loja, momento em que, o Gerente da 1ª Requerida acionou a segurança do Shopping, na tentativa de recuperar o produto que estava com a Requerente (...)" (fls. 94/95, grifos meus).

A afirmação da demandante também é refutada pela prova testemunhal, como, aliás, se deduz do depoimento prestado por **André Luiz Correa**, líder de uma equipe de seguranças do shopping:

"Um dos seguranças emprestou seu celular para aquela cliente, que chamou seu marido **e este dirigiu-se aquele local, mandou que sua esposa fosse para o carro e ele mesmo então foi na loja e efetuou o procedimento correto**, saindo com o produto que queriam trocar sem nenhum prejuízo." (fl. 45, grifos meus).

Já o próprio segurança que forneceu o celular à autora, **José Rafael Agostinho**, disse:

"(...) foi ele mesmo quem emprestou seu aparelho celular pessoal, onde a cliente realizou ligação telefônica para o marido dela que encontrava-se nas proximidades e logo dirigiu-se até ali, encontrando-a e **realizando o procedimento correto**. Informa ainda que Arleide estava bastante transtornada e o tempo inteiro dizia que "estava com muita pressa, que tinha que levar sua filha ao dentista e que **por isso não tinha tempo e negava-se a realizar o procedimento exigido por aquela loja**." (fl. 54, grifos meus).

Também o gerente da loja acionada à época dos fatos, **Thiago Alves de Oliveira**, prestou depoimento à autoridade policial, afirmando:

"O declarante autorizou a troca, a cliente então escolheu outro produto, apresentou o cupom fiscal, **mas na hora de fazer o cadastro para efetuar a troca, a cliente se negou a fazê-lo, dizendo que não tinha ali nem CPF, nem RG e isso dificulta qualquer procedimento que a loja pudesse realizar para ajuda-la**, visto que é um procedimento normal. Logo, a cliente utilizou

"exercício arbitrário das próprias razões, pois em nenhum momento o declarante a autorizou a sair com aquele novo produto em sua posse sem que efetivasse o procedimento de troca de forma correta [...] Em seguida, o marido da vítima compareceu na loja e efetuou a troca de forma correta." (fl. 41, grifos meus).

E, ao depor em juízo, o informante **Leandro De Pinho**, atual gerente da Studio Z, mas que na época trabalhava como estoquista, alegou ter presenciado a entrada da autora na loja, afirmando com firmeza que ela saiu do estabelecimento sem concluir a compra.

Diante de tal cenário, conclui-se que a autora não efetuou o procedimento de troca até o fim, recusando-se em exibir seus documentos pessoais, que estavam na bolsa que havia deixado no veículo com seu marido e sua filha, preferindo sair da loja levando o produto que escolhera, o que resultou no acionamento dos seguranças do shopping pelo gerente da loja.

E o art. 18, § 1º, do CDC é claro ao dispor que "*Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: [...]*".

Portanto, na mesma linha intelectual da sentença, forçoso concluir que a empresa ré realmente estava fazendo uma "cortesia" à autora ao aceitar substituir o produto no mesmo dia, pois pela legislação de consumo, teria o prazo de 30 dias para sanar o vício (já que o calçado era defeituoso), sendo certo que somente após esse período é que a consumidora poderia optar pela substituição do produto; restituição imediata da quantia paga ou abatimento proporcional do preço (art. 18, §1, I, II e III, do CDC).

Assim, ao acionar os seguranças do shopping, a apelada agiu em exercício regular de um direito (art. 188, I, do Código Civil).

A propósito, mudando o que tem que ser mudado, colhe-se da jurisprudência pátria:

"DANO MORAL. SUPOSTA RESPONSABILIDADE CIVIL - Procedência- Abordagem em estabelecimento comercial Admissibilidade- Inexistência de excesso ou abuso- Caracterização do exercício regular de direito de vigilância e proteção do patrimônio Mero aborrecimento que não caracteriza

dano moral passível de indenização Pedido que deve ser julgado improcedente- Recurso da ré provido- Recurso do autor prejudicado." (TJSP, AC Nº 0058748-39.2011.8.26.0002, Rel. Moreira Viegas, j. 28/01/2015, grifos meus).

"ABORDAGEM FEITA POR PROPRIETÁRIO DE SUPERMERCADO. ALEGADA ACUSAÇÃO DE FURTO. **EXPOSIÇÃO VEXATÓRIA PROVOCADA PELA PRÓPRIA VÍTIMA. EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO DE VIGILÂNCIA DO PATRIMÔNIO.** AUSÊNCIA DE PROVA DE ABUSO. DANO MORAL INOCORRENTE. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos. Recurso impróvido". (Recurso Cível Nº 71003288644, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ricardo Torres Hermann, Julgado em 28/02/2012, grifos meus)

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ABORDAGEM EM SUPERMERCADO - **SUSPEITA DE FURTO - EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO DE VIGILÂNCIA - INEXISTÊNCIA DE ABUSO** - DANO MORAL - NÃO CONFIGURADO - RECURSO PROVIDO." (TJMS, AC Nº 2007.013701-6, Rel. Atapoã da Costa Feliz, j. 28/08/2007, grifos meus).

No mesmo rumo, colhem-se os seguintes julgados desta Corte:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **DEPENDÊNCIAS DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. ABORDAGEM DE CLIENTE. SUSPEITA DE PRÁTICA DE CRIME DE FURTO. ALEGAÇÃO DE ABUSIVIDADE PRATICADA PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA. MÍNGUA PROBATÓRIA SOBRE EVENTUAL EXPOSIÇÃO DA APELANTE A ATO VEXATÓRIO.** ABALO MORAL NÃO CONFIGURADO. DEVER DE COMPENSAR REJEITADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. "O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desgosto, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais" (SANTOS, Antônio Jeová. Dano moral indenizável. 3ª ed. São Paulo: Método, 2001. p. 122)." (TJSC, Apelação Cível n. 2016.001526-8, de Blumenau, rel. Des. Fernando Carioni, j. 15-03-2016, grifos meus).

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. **ABORDAGEM EM RAZÃO DE SUSPEITA DE FURTO. SENTENÇA IMPROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA. PRETENDIDA REFORMA DO**

DECISUM. ARGUIDAS ABUSIVIDADE POR PARTE DO FUNCIONÁRIO DA LOJA RÉ E EXPOSIÇÃO DA DEMANDANTE A ATO VEXATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. APELANTE QUE NÃO LOGROU COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO. INTELIGÊNCIA DO ART. 333, I, DO CPC. RECURSO DESPROVIDO" (TJSC, Apelação Cível n. 2014.005272-7, da Capital, rel. Des. Alexandre d'Ivanenko, j. em 9-9-2014, grifos meus).

Ante o exposto, voto por conhecer do recurso e negar-lhe provimento, mantendo incólume a sentença proferida pela magistrada Dayse Herget Oliveira Marinho.

Este é o voto.