

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1000238-31.2015.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: **NIVALDO DE MORAIS MOURA**  
 Requerido: **SAVEGNAGO SUPERMERCADOS LTDA e outro**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Luiz Maia Santos****Vistos.**

**Nivaldo de Moraes Moura** ajuizou ação de indenização contra **Savegnago Supermercados Ltda e Riber Águias Vigilância e Segurança Ltda**. Alega, em síntese, que na companhia de um amigo, no dia 19 de outubro de 2014, foi até o supermercado requerido para efetuar pequenas compras do cotidiano. Depois de passar pelo caixa, antes de chegar à saída do estabelecimento, a despeito de ter efetuado o pagamento de todos os bens transportados, foi abordado por seguranças, tendo recebido a notícia, em tom acusatório, de que câmeras de segurança o haviam flagrado furtando um aparelho de barbear. Em nenhum momento os seguranças pediram que o autor mostrasse o cupom fiscal que demonstrava o pagamento do aparelho. Diz que a abordagem seu deu com excesso, sem o zelo que a situação exigia. O gerente do supermercado também o acusou de furto, pois disse que o viu subtraindo o aparelho de barbear. Foi levado a uma sala pequena, sob a aludida acusação, o que reforçou o constrangimento sofrido, porquanto exposto à curiosidade dos transeuntes. Depois disso, o gerente e o encarregado da segurança disseram que a acusação de furto foi um mal entendido e que o autor poderia ir embora. Este, abalado com a situação, chamou a Polícia Militar e recebeu orientação para lavrar boletim de ocorrência. Discorre sobre as consequências do ato ilícito, especialmente do trauma emocional, seja pelo que ocorreu no dia, seja pela dúvida sobre sua idoneidade no ambiente de trabalho. Traz à baila o direito aplicável à espécie. Pede indenização por danos morais, no valor correspondente a quarenta salários mínimos, além de pagamento de honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação. Juntou documentos.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**1ª VARA CÍVEL**
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**Savegnago Supermercados Ltda** apresentou contestação alegando, em suma, que o serviço de monitoramento constatou que na seção de produtos de higiene pessoal, o autor havia apanhado um refil de lâminas de barbear da marca Mach 3, fazendo gestos claros e inequívocos de que o havia colocado sob as vestes. A companhia da testemunha Gildo contribuiu para a dúvida fundada. O autor também ajustava a camisa e a todo instante olhava para os lados para saber se ambos não estavam sendo vigiados. Isto gerou suspeita de furto. O vigilante responsável foi contatado e sugeriu que o autor se dirigisse para sala própria, longe das vistas de terceiros. O gerente liberou o cliente sem maiores consequências, pois nada obstante a clareza das imagens, que indicavam que ele havia subtraído um refil de barbear, nenhum ilícito foi apurado. Tudo isso se deu de modo discreto e respeitoso com o consumidor, praticamente imperceptível a terceiros. Defendeu que os prepostos duvidaram de subtração de refil de lâminas Mach 3, e não de aparelho de barbear, como referido na inicial. Não houve abordagem vexatória, não se caracterizando, assim, ato ilícito. Impugnou o pedido de indenização por danos morais e pediu a improcedência da ação. Juntou documentos.

**Riber Águias Vigilância e Segurança Ltda** também contestou alegando, em resumo, inépcia da petição inicial, no tocante ao pedido de indenização por danos materiais. No mérito, argumentou que os funcionários tomaram todos os cuidados necessários para a abordagem. A sala para onde o autor foi levado é reservada e não é acessível a curiosos. Tratou-se de fato normal, sem maiores repercussões. Discorreu sobre a jurisprudência em casos semelhantes. Pediu a improcedência da ação. Juntou documentos.

O autor apresentou réplica, reafirmando-se os termos da inicial.

As partes especificaram as provas que pretendiam produzir.

Determinou-se a realização de prova pericial, cabendo ao **Savegnago** o custeio dos honorários periciais. Sobreveio laudo pericial, acerca do qual as partes tiveram oportunidade para se manifestar.

Nas audiências foram ouvidas duas testemunhas do autor e três da parte requerida, encerrando-se a instrução.

**É o breve relatório.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**1ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**Fundamento e decido.**

Verifica-se que por ocasião da prolação do despacho saneador, silenciou-se acerca da preliminar de inépcia da petição inicial deduzida na contestação da empresa de segurança. A preliminar, entretanto, não comporta acolhimento, pois embora o nome da ação faça menção a dano moral e material, verifica-se, a partir da leitura da causa de pedir, que o pedido se circunscreve ao dano moral. A menção final a honorários de 20%, a despeito da falta de clareza, não se refere a possíveis honorários contratuais, mas sim a honorários sucumbenciais.

No mérito, o pedido deve ser julgado procedente.

Assenta-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, pois à evidência o autor era consumidor de produtos do supermercado demandado, até porque, como será visto, pagou por todos os bens que trazia consigo ao passar pelo caixa do estabelecimento. A responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, portanto, é de natureza objetiva.

De início, é preciso assentar que não havia dúvida fundada do serviço de segurança do supermercado que justificasse a indevida abordagem realizada junto ao autor e seu amigo, que o acompanhava. Embora o laudo pericial não avalie esta parte crucial da causa, pois em determinado momento os CDs apresentados pelo requerido extraviaram-se (certidão de fl. 182), agora, por ocasião da sentença, estes CDs estão à disposição para análise ampla e adequado julgamento da causa.

O que se vê das imagens é que o autor está acompanhado do amigo, próximo à prateleira de produtos. Em determinado momento, ele se abaixa e apanha um aparelho de barbear. Na sequência, ele se vira de costas para a câmera que os filmava e, pelo que é possível aferir, coloca o produto na cesta. Depois disso, ele arruma a camiseta, em gesto natural.

É certo que, durante esse ato, há momentos em que o autor e seu amigo olham para os lados, o que em análise inicial poderia dar margem a alguma suspeita. Mas, de outro lado, trata-se de conduta até certo ponto normal, pois é muito comum que se olhe para os lados, buscando produtos ou vendo pessoas próximas em estabelecimentos do gênero. Ninguém anda em um supermercado olhando para baixo ou então única e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**1ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

exclusivamente para as prateleiras com os produtos.

Quanto à natureza do produto em questão, embora as imagens não sejam claras e definitivas a respeito, não há evidência alguma de se tratava do indigitado Mach 3, de custo mais elevado, mas sim de aparelho de barbear mais simples, um prestobarba, de custo mais baixo, justamente aquele que foi pago pelo autor ao passar pelo caixa. A prova testemunhal também não foi conclusiva a respeito, como se verá mais adiante.

Por isso, assenta-se que a abordagem feita por segurança do supermercado, que era contratado pela empresa também demandada, não se justificava, à falta de evidência de prática criminosa. Em face da vexatória suspeita de prática de crime de furto, que qualquer pessoa de bem sentiria se abordada de forma inoportuna e indevida, o supermercado e a equipe de segurança somente poderiam agir dessa forma em casos de clareza quanto ao ilícito.

E isto se positivou porque, mesmo depois de abordado, nada de ilícito se encontrou em poder dele. Ao contrário, no cupom fiscal de fl. 19 consta justamente um aparelho de barbear. Ou seja, o autor pagou pelo produto de cujo furto foi tido injustamente como suspeito. E mesmo com a presença de policial militar, chamado a pedido do próprio autor, não se encontrou nada de anormal. O próprio autor se dispôs à revista, reafirmando sua inocência.

Por isso, para além da injustificada abordagem, porquanto não positivada, pela imagem exibida, a subtração de produto, observa-se que bastava ao segurança exigir do consumidor a exibição do cupom fiscal, antes mesmo de levá-lo para uma sala reservada. Se tivesse procedido dessa forma, ter-se-ia evitado maiores constrangimentos, uma vez que seria constatado, de plano, que o autor pagara pelo produto em questão.

Ademais, o autor se insurge, com acerto, contra a conduta de ser mantido em sala reservada para averiguação. Ora, quem não comete crime, sente-se naturalmente constrangido com o fato. Ele estava acompanhado do amigo e é possível imaginar a revolta em pesar contra si, sem fundamento concreto algum, mínima dúvida acerca de sua idoneidade.

O autor é pessoa trabalhadora, como se vê do documento de fl. 14, segundo o qual exerce a função de encarregado de estoque em empresa. Não constam nos autos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**1ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

antecedentes criminais. Por isso, trata-se de homem digno, honrado, que foi, pelo que se apurou no processo, indevidamente tido como furtador em supermercado de grande porte, por alguns poucos minutos, é certo, mas que são longos para aqueles que passam pela constrangedora situação, sem merecê-la.

De relevante na instrução probatória em audiência, a testemunha do autor, Gildo Gianlorenço Júnior disse que haveria uma festa na igreja e por isso foram juntos ao supermercado. Conheceram-se na igreja. O autor efetuou compras e passaram no caixa normalmente. Ele pagou tudo. O segurança o pegou pelo braço, de modo firme, levando-o a uma sala. A porta estava aberta e havia funcionários entrando e saindo, pessoas olhavam etc. O segurança disse que a câmera o havia flagrado “roubando gilete”. Ficaram aproximadamente vinte minutos. A porta ficava aberta. O autor disse que somente sairia com a vinda da Polícia Militar. Houve pedido de desculpas. Não fizeram revista no autor. Os seguranças não os impediram de sair do local, mas a presença deles intimidava tal conduta.

Nota-se que o autor foi tido como suspeito de furto e, embora não tenha havido truculência do segurança, é de observar que, segundo a testemunha o autor, este foi pego pelo braço, de modo convincente, para dizer o mínimo, e levado a uma sala. As imagens apresentadas pelo supermercado não abrangem este momento, que também é importante. Ademais, não se pode descartar que, segundo o laudo pericial, houve edição de imagens. Com isso não se está a falar que houve adulteração, mas sim que houve cortes, prejudicando a adequada compreensão dos fatos (fl. 236).

A segunda testemunha do autor, ouvida na segunda audiência, Nilza Janaína Pedroso Garcez informou que estava presente no dia e, quando saía do supermercado, o autor estava na entrada, com pessoas que trabalhavam na segurança do estabelecimento. A testemunha trabalhava com ele na mesma empresa. Os seguranças estavam em volta dele. Não ouviu o que eles conversavam. Depois disso, já fora do local, o autor reportou à depoente o que havia acontecido, isto é, a suspeita indevida de furto de gilete. Ele negou a prática do crime. O local fica de frente para a escada. Não viu ninguém pegá-lo pelo braço. Havia pelo menos dois seguranças. Não falavam alto. Não soube de comentários na empresa acerca do ocorrido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**1ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Essa testemunha pouco contribuiu para a elucidação dos fatos, até porque é incontroverso que o autor foi abordado pelo segurança, estando-se em discussão, para fins de aferição dos danos morais, como isso se deu. E não houve maiores repercussões no ambiente de trabalho do demandante.

Já a testemunha do requerido, Willian Ferraz Carneiro, trabalhava como vigilante e foi o responsável pela abordagem, pois foi passado que o autor “estaria com um produto na mão”, mais caro, que é monitorado. Pediu que o acompanhasse até uma sala. Não colocou a mão no consumidor ou o obrigou a ir até a sala. Não segurou o braço dele. Trata-se de local reservado, pois não há trânsito de pessoas. O autor foi abordado depois de passar pelo caixa. O autor se exaltou, dizendo que chamaria a polícia, e foi o que aconteceu. Foi o Erick quem fez o monitoramento. Não os impediu de sair. Não falou que o autor furtou ou roubou algum produto. Não há porta na referida sala. O produto não teria “passado no caixa”, daí a abordagem. O segurança queria saber da Mach 3, produto mais caro, e não do aparelho de barbear mais barato, que o autor havia comprado. Disse que a imagem é clara quanto a colocar embaixo da camisa.

Sobre a natureza do produto supostamente furtado, como visto, as imagens, embora não claras, mais se aproximam de um simples prestobarba, de preço módico, que efetivamente foi pago pelo autor, do que de um Mach 3, produto mais caro, que é sabidamente monitorado pela segurança do supermercado. E em nenhum momento se viu o consumidor com o "produto na mão". A suspeita, não comprovada, era de que teria colocado o produto sob as vestes, mas isto efetivamente não se confirmou.

Eric Adriano de Souza Bonfim disse que trabalhou no supermercado como segurança. Estava monitorando as câmeras. Falou que o autor pegou a gilete e fez movimento, como se colocasse algo na camiseta. Depois ele se afastou. O autor estava acompanhado de um rapaz. Passou a informação para outro segurança, daí a abordagem. Ele não foi acusado de nada. Ele próprio foi quem chamou a polícia. Ele ficou nervoso. Pediram para que ele ficasse numa pequena sala. Não se disparou alarme com o produto. O produto não estava na gôndola, ou seja, ele possivelmente colocou em outro lugar no supermercado. Ele estava nervoso, dizendo que nunca havia passado por aquilo. O segurança estava uniformizado.




**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**1ª VARA CÍVEL**
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

De relevante, veja-se que a alegação de que o consumidor teria colocado o produto em outro local do estabelecimento não se justifica. Não há qualquer imagem nesse sentido. E fosse isso verdade, isto é, tivesse ele assim procedido, de igual modo não se justificava a abordagem depois de passar pelo caixa, pois nada teria furtado.

Por fim, Dalton Antônio de Oliveira, gerente do supermercado, informou que os seguranças haviam perguntado sobre possível furto de carga de gilete. O cliente estava na sala de entregas. Pelas imagens, deduziu o furto, daí a justificada abordagem. A carga, que aparecia na imagem, não estava registrada no cupom fiscal, apenas um prestobarba, uma gilete simples. Disse também que o autor foi convidado para ir à sala, ou seja, ele não foi forçado. Conferiu a abordagem pelas imagens. A empresa fez a cópia das imagens.

A menção de não ter sido forçado a ir até a sala, a par de não haver imagens a respeito e de estar em contradição com o depoimento da testemunha do autor, não é verossímil. É possível que ele não tenha sido forçado de fato, mas o segurança, por sua própria condição, impele o consumidor a ir até a sala, o que basta para configurar o constrangimento indevido.

Em casos análogos, já se decidiu: *RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Abordagem constrangedora, vexatória e agressiva ao consumidor em estabelecimento empresarial – Suspeita de furto – Autora detida em flagrante e encaminhada para 'sala de segurança' da ré - Dever de indenizar – Prova documental e testemunhal – Violação aos direitos da personalidade caracterizada – Indenização fixada em R\$20.000,00 – Adequação – Súmula 54 do STJ - Recurso improvido* (TJSP, Apelação nº 1006799-68.2016.8.26.0006, Relator **J. B. Franco de Godói**, julgado em 31/08/2017).

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Dano moral - Autora abordada por segurança do supermercado réu por suspeita de furto de mercadoria - Ato precedido de constrangimento injusto que se mostrou desprovido de qualquer evidência capaz de justificá-lo - Suficiência da prova testemunhal, aliada a ausência de contraprova eficaz, a indicar a veracidade do reportado - Circunstância que contradiz com o exercício regular de um direito - Atentado à honra subjetiva da envolvida que gera o dever de indenizar - Aplicação dos art. 34 do CDC e 932, III, do CC - Dano moral reconhecido - Manutenção*


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**1ª VARA CÍVEL**
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

do édito condenatório de R\$ 5.000,00, pois apto aos objetivos da lei - Recursos desprovidos (TJSP, Apelação nº 1034696-60.2015.8.26.0506, Relator: **Galdino Toledo Júnior**, julgado em 01/08/2017).

Quanto aos danos morais, importa considerar o evidente constrangimento ilegal, com ofensa à sua dignidade, em ser tido como furtador, pois foi abordado na frente de inúmeras pessoas e levado até uma sala reservada, sendo indagado por segurança se "não havia esquecido de pagar nada" e coisas do gênero, quando, na verdade, pagou pelo produto, como consta regularmente do cupom fiscal.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, **Rui Stoco** ensina os parâmetros na fixação do valor das indenizações por danos morais. Confira-se a doutrina desse eminente jurista: *Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabelece os critérios de reparação, impõe-se obediência ao que podemos chamar de binômio do equilíbrio, de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido.* (in **Tratado de Responsabilidade Civil**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 1709).

Para o autor, levando-se em consideração esses critérios e as particularidades do caso em apreço, fixa-se a indenização em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), valor que se reputa suficiente para que compense o ofendido e, ao mesmo tempo, desestimele as empresas a agir de forma semelhante com outros consumidores em condições análogas.

Em ação de indenização por danos morais, a condenação em montante inferior não implica sucumbência recíproca (súmula 326 do colendo Superior Tribunal de Justiça). A correção monetária deve incidir desde a data do arbitramento (súmula 362 do colendo Superior Tribunal de Justiça), e os juros moratórios, tratando-se de ato ilícito, devem fluir a partir do evento danos (súmula 54 do colendo Superior Tribunal de Justiça).

Ante o exposto, **julgo procedente o pedido para condenar solidariamente os requeridos a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, R\$**





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**1ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**15.000,00 (quinze mil reais), com correção monetária, utilizada a tabela prática do Tribunal de Justiça, a contar desta sentença, e juros de mora, de 1% ao mês, contados do evento danoso.**

Condeno os requeridos ainda a pagar solidariamente as custas processuais e honorários advocatícios, fixados 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, quantia que está em consonância com as diretrizes do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 10 de outubro de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**