

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 0024955-67.2015.8.11.0041**

VOTO

EXMA. SR.ª DES.ª CLARICE CLAUDINO DA SILVA  
(RELATORA)

Egrégia Câmara:

Ao ajuizar a Ação de Indenização por Dano Moral, a Apelada [REDACTED] alegou que, em dezembro de 2014, após escolher os produtos na Loja Avenida, efetuou o respectivo pagamento no valor de R\$ 119,70 (cento e dezenove reais e setenta centavos) e quando passou pela porta no intuito de deixar o local o alarme sonoro disparou, o que fez com que todas as pessoas que se encontravam próximos à saída a olhassem.

Relatou que se não bastasse ao constrangimento com o disparo do alarme, foi abordada de forma grosseira por funcionária da empresa Apelante, que vasculhou a sacola de compra.

Argumentou, ainda, que escutou comentários maldosos e que por diversas vezes tentou informar à preposta da

empresa Recorrente que possuía o comprovante de pagamento. Todavia, foi tratada com indiferença e arrogância pela funcionária que, inclusive, chegou a dizer para ela “não falar nada”.

Sustentou que pediu para falar com a gerente da loja, que a recebeu e ouviu seu relato. Disse que a gerente informou que naquele momento estavam renovando o quadro de funcionários. Justificativa que, segundo a Recorrida, não conseguiu compreender, tendo em vista a sequência absurda de erros e constrangimentos a que foi submetida.

Assim, requereu a condenação da empresa Apelante ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 31.520,00 (trinta e um mil, quinhentos e vinte reais).

Após a análise do conjunto fático-probatório, a Juíza singular condenou a Lojas Avenida S.A. ao pagamento de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de indenização por danos morais, com atualização monetária pelo INPC a partir da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o evento danoso, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, a empresa alega que não há prova do suposto ato ilícito a ela atribuído, bem como da alegada ofensa moral.

Requer a reforma integral da sentença para que o pedido inicial seja julgado improcedente. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor arbitrado para que atenda aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ainda pugna que os juros de mora incidam a partir do arbitramento e que os honorários sejam fixados com base no valor da condenação.

De início, relembro que a responsabilidade civil decorrente da prática de ato ilícito encontra a sua regulamentação nos artigos 186 e 927 do Código Civil, dos quais se extrai que são requisitos para a ocorrência do dever de reparar: a configuração de uma conduta culposa ou dolosa, um dano a outrem e o nexo causal entre àquela e o dano causado.

O fato a que se alega ter sido a causa dos danos morais consiste do disparo de alarme após efetuar compras no estabelecimento da Apelante e a atitude da funcionária ao abordar a consumidora de forma truculenta.

Assim, neste caso, há a incidência das normas protetivas do CDC, ante a inegável existência da relação de consumo. Ou seja, para solução da questão posta à apreciação desta Corte de Justiça, importante atentar para o disposto no art. 14, *caput* do CDC:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

Nessa esteira, a responsabilidade civil da Apelante é objetiva e estará caracterizada se ficarem comprovados o defeito na prestação do serviço (conduta ilícita), o dano causado à consumidora e o nexo de causalidade entre os dois primeiros elementos.

Também importa registrar que, de acordo com a Jurisprudência do STJ, *“em regra, o simples disparo de alarme sonoro, seguido de revista pessoal, não é suficiente para ensejar o dano moral indenizável, devendo, para tanto, ficar comprovado que tal circunstância foi acompanhada de tratamento abusivo ou vexatório por parte dos prepostos do estabelecimento comercial.*

” (AgInt no AREsp 175.512/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 18/10/2018, DJe 25/10/2018).

Consoante narrado, a Recorrida dirigiu-se à Loja Avenida com o intuito de efetuar compras e após efetuar o pagamento das mercadorias, dirigiu-se à porta, quando o alarme sonoro disparou e foi abordada por funcionária da Recorrente que, de forma truculenta, revistou a sacola e, enquanto a Apelada tentava mostrar que havia efetuado o pagamento pelos produtos, mandou que ela “falasse baixo”.

A indignação da Apelada com os fatos ocorridos fica evidente quando se tem acesso ao depoimento prestado por ela em Juízo. Do relato da Recorrida, extrai-se todo o constrangimento e a dor moral que sofreu, em especial porque tudo aconteceu em dezembro, quando o comércio está movimentando e as lojas cheias de consumidores.

Ademais, também há de se considerar que na data dos fatos a Recorrida estava com 57 (cinquenta e sete) anos e a abordagem da funcionária, que mandou a consumidora “ficar quieta”, aliada à vergonha de ter a sacola vasculhada, é suficiente para afetar o seu bem-estar, causando-lhe ofensa a direito da sua personalidade, além de macular direitos de sua integridade psicológica, estando patente a ocorrência de dano moral.

Ou seja, verifica-se não haver dúvidas sobre a conduta da funcionária da Apelante, que deveria tê-la abordado de forma discreta, solicitando a nota fiscal dos produtos comprados. Depois de comprovada a compra do produto, seria a cliente liberada, sem maiores transtornos.

Por fim, insta consignar que embora a Preposta da empresa Recorrente tenha afirmado que os funcionários são treinados para não abordarem os clientes quando o alarme sonoro dispara, admitiu que não trabalhava na filial em que os fatos ocorreram e que não presenciou a cena.

Aliás, a Preposta também afirmou que o sistema de alarme sonoro é falho e que dispara ainda que não haja dispositivo de segurança na sacola.

No que concerne à tese da Apelante, de que a Recorrida não sofreu abalo moral porque não deixou de ser cliente da Loja, não se sustenta. É cediço que estabelecimentos comerciais tal qual a empresa Recorrente tem grande apelo em frente aos consumidores de baixa e média renda, em virtude das facilidades para o pagamento parcelado, inclusive com a disponibilização de cartões próprios da Loja. Assim, o fato de ter voltado a comprar produtos no estabelecimento comercial, não afasta o abalo moral.

Assim, em que pesem aos argumentos da Recorrente, razão não lhe assiste, pois, o conjunto probatório demonstra a falta de treinamento da funcionária ao cuidar da vigilância do estabelecimento, porquanto não era necessária tamanha hostilidade no tratamento com a cliente da loja.

Com efeito, embora seja lícito ao estabelecimento comercial defender seu patrimônio, colocando seguranças no estabelecimento comercial, tal atitude ser exercida com estrita observância dos direitos à intimidade e à dignidade dos clientes, o que, de fato, não ocorreu, já que é patente o abuso por parte da Apelante ao proteger seu patrimônio.

Logo, estão presentes todos os requisitos para a configuração da responsabilidade civil da Recorrente, motivo pelo qual mantenho a sentença que reconheceu o dever de indenizar os danos morais causados.

Quanto ao valor da indenização, conforme cediço, não há uma espécie de tabela capaz de determinar, em cada caso, o valor necessário para compensar os prejuízos morais causados pelo ofensor.

Esse tipo de dano, por sua própria essência, não possui conteúdo econômico, razão pela qual a sua fixação deve pautar-se nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Deve-se lembrar, ainda, que a indenização tem que ser arbitrada de forma razoável, ponderada e proporcional ao dano sofrido, evitando o enriquecimento sem causa de uma parte, ou o empobrecimento de outra, mas tão-somente uma compensação, representada por um *quantum* plausível para servir de lenitivo ao dano experimentado pela Apelada.

Com fundamento em tais princípios, busca-se em cada caso específico a determinação de valor adequado para compensar o constrangimento indevido imposto ao ofendido e, de outro Norte, desestimular o ofensor a praticar atos semelhantes no futuro.

*In casu*, a funcionária da Apelante agiu negligentemente ao abordar Recorrida de forma ríspida e grosseira. Ato que ocasionou abalo moral na Apelada e que poderia ter sido evitado por meio de condutas mais diligentes e conseqüentemente, mais responsáveis.

Não bastasse isso, cumpre ressaltar que o evento ocorreu dentro de uma loja no centro desta cidade, em época de Natal, quando aumenta o movimento de pessoas nas ruas e no comércio. Assim, é possível concluir que o evento danoso foi presenciado por diversas pessoas, o que amplia a repercussão e aumenta a extensão do dano.

Após essas ponderações, considerando o grau de culpa da empresa Apelante e levando-se em consideração a capacidade socioeconômica das partes (professora aposentada e empresa de grande porte), hei por bem manter a indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Com efeito, o referido montante, mostra-se condizente para compensar os danos morais sofridos pela Recorrida sem gerar o seu enriquecimento ilícito e desestimular a Apelante a praticar atos semelhantes no futuro.

Quanto ao termo inicial dos juros de mora, não há falar em reforma da sentença, haja vista que nos termos do Verbete 54, da Súmula do STJ, os juros de mora, em se tratando de responsabilidade extracontratual, incidem desde o evento danoso.

No que tange à pretensão de que os honorários advocatícios incidam sobre o valor da condenação, não merece acolhida.

Essa verba não pode ser arbitrada em valor excessivo a ponto de supervalorizar o trabalho do advogado; todavia, também não deve ser fixada em valor irrisório - deve representar a justiça no caso concreto, de modo a evitar

condenações de valor economicamente insignificante ou excessivo.

De acordo com o Superior Tribunal de Justiça “o critério para a fixação da verba honorária deve levar em conta, sobretudo, a razoabilidade do seu valor, em face do trabalho profissional advocatício efetivamente prestado, não devendo altear-se a culminâncias desproporcionais e nem ser rebaixado a níveis claramente demeritórios, não sendo determinante para tanto apenas e somente o valor da causa; a remuneração do Advogado há de refletir, também, o nível de sua responsabilidade, não devendo se orientar, somente, pelo número ou pela extensão das peças processuais que elaborar ou apresentar.” (AgRg no AREsp 504.466/SE, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/08/2014, DJe 02/09/2014).

Nessa esteira, levando em consideração o que estatui o artigo 85 do CPC, bem como o valor fixado para a indenização, não tenho dúvida de que os honorários, neste caso, devem ser fixados com base no valor atualizado da causa, tal como sentenciado.

Diante do exposto, **nego provimento ao Recurso e mantenho hígida a sentença vergastada.**

Considerando o que dispõe o § 11, do artigo 85, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 17% (dezesete por cento), do valor atualizado da causa.

É como voto.