

DISPARO DE ALARME ANTIFURTO — ESTABELECIMENTO COMERCIAL - ETIQUETA ELETRÔNICA NÃO RETIRADA - CONSTRANGIMENTO INDEVIDO - DEVER DE INDENIZAR**EMENTA**

ACÓRDÃO: Apelação cível. Danos morais. Disparo de alarme antifurto em estabelecimento comercial. Não retirada de etiqueta eletrônica de um dos produtos. Constrangimento indevido da apelante. Responsabilidade da apelada. Dever de indenizar. Recurso provido. Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº 16327/2004, em que é Apelante Maria Nazaré de Sousa e Apelada Marisa Lojas Varejistas Ltda. Acordam os Desembargadores da Décima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em conhecer do recurso e dar-lhe provimento. Decisão unânime. Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Maria Nazaré de Sousa em face de Marisa Lojas Varejistas Ltda., aduzindo, em síntese, que no dia 06/09/2003 foi até a loja ré e comprou algumas mercadorias, cujo valor foi de R\$ 54,98 (cinquenta e quatro reais e noventa e oito centavos). Alega após a respectiva compra, ao passar pela porta de saída o alarme veio a ser acionado. Ato contínuo foi segura por empregado da ré, que fez com que retornasse à loja. Informa que teve sua bolsa examinada pela gerente que ao verificar a nota fiscal constatou que a autora não havia praticado nenhum ato ilícito. Sendo certo que o fato se deu em decorrência da negligência da funcionária da ré, que esqueceu de tirar da roupa o lacre de segurança. Narra também, que várias pessoas, clientes, funcionários e transeuntes, reuniram-se para ver o que estava ocorrendo, vindo a lhe acarretar vexame, humilhação, angústia, sofrimento, aflição e abalo psicológico. A prova ora trazida pela autora (f. 92), constante nas declarações de seu genro, que não prestou compromisso legal, afirma que o segurança não foi grosseiro e tão somente disse que havia algum problema, complementa assentando que a gerente da ré compareceu ao local pedindo desculpas pelo erro. Pela parte ré foi ouvida sua funcionária, que também não prestou compromisso, e afirmou que a loja não estava cheia e não havia ambulante parado na porta, contrário do alegado pela autora. VOTO Na hipótese trata-se de relação de consumo, regulada sob a Lei nº 8.078/90, que estabeleceu a responsabilidade objetiva pela má prestação do serviço. É a denominada teoria do risco do empreendimento. Tratando-se o Código de Defesa do Consumidor de um micro-sistema normatizado, o mesmo tem aplicação imediata, cuja inversão do ônus da prova, é matéria de ordem pública. Nas relações de consumo o consumidor fica desobrigado a provar o elemento culpa, para efeito de responsabilidade decorrente da prestação do serviço, no entanto, necessário se faz a demonstração do nexo causal e do dano, o que no presente feito restou caracterizado. Assim se posiciona SÉRGIO CAVALIERI FILHO em sua obra Programa de Responsabilidade Civil - Ed. Malheiros: "Mesmo na responsabilidade objetiva, é indispensável o nexo causal. Esta regra é universal, quase absoluta, só excepcionada nos raríssimos casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no Código do Consumidor. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade, conforme enfatizado em várias oportunidades. Essa é a razão das regras dos arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, do Código do Consumidor, porquanto, em todas as hipóteses de exclusão de responsabilidade ali mencionadas, o fundamento é a inexistência do nexo causal". Quanto ao dano moral pleiteado pela apelante, a sorte a socorre, pois nos ensina o ilustre autor, da obra anteriormente mencionada: "... só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que fugindo à anormalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre

os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos". Sem dúvida é dever das empresas que prestam serviços ao público estruturarem-se, adequadamente, para tratar com respeito o consumidor. Não se pode conceber que um estabelecimento comercial não possua controle de fiscalização na retirada de etiquetas eletrônicas, a fim de evitar danos