



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291744

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004725-61.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante RVA SECURITY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SISTEMA DE SEGURANÇA LTDA, é apelado ALIFAMA COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004725-61.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas

Apelante: RVA Security Comércio e Serviços de Sistema de Segurança Ltda

Apelado: Alifama Comércio de Alimentos Ltda - Me

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 49975)

INDENIZAÇÃO – Sistema de monitoramento – Obrigação de sinalizar e comunicar – Obrigação de meio – Contudo, falha na forma de execução do contrato, pois não houve o disparo do alarme no momento em que criminosos invadiram a empresa autora, o que revela inequívoca falha técnica do sistema implantado – Fato não impugnado – Ré que sabia da falha da comunicação e comunicou o representante da empresa por outro meio, não tendo adotado a mesma postura quando do sinistro – Cláusula de não indenizar que se mostra abusiva, nos termos do artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor – Prejuízo material demonstrado – Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por RVA SECURITY COMÉRCIO DE SERVIÇOS E SISTEMAS DE SEGURANÇA LTDA. (fls. 275/279) contra r. sentença de fls. 264/272 proferida pelo MM. Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Campinas, Dra. Marina Figueiredo Coelho, que julgou procedentes os pedidos formulados por ALIFAMA COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA. ME. para condenar a apelante ao pagamento à autora do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos da Tabela Prática do TJSP, a partir do desembolso pela autora e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (art. 405 do CC).

A apelante esclarece que, embora consiga contato com os responsáveis por outros canais, o único meio capaz de identificar qualquer anormalidade é a linha telefônica, cuja instalação e

manutenção é de responsabilidade do Requerente. Diz ser incontroverso que o Requerente sabia do não funcionamento da linha, de forma que o ocorrido se deu por sua própria culpa, não tendo havido falha na prestação dos serviços. Destaca que o único equipamento que poderia ser acionado em caso de invasão estava com defeito e o apelado tinha conhecimento sobre o fato e não adotou providências. Postula o provimento do recurso, com a reforma da sentença, para julgar improcedente a ação.

Contrarrazões às fls. 286/298, pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

Recebo o recurso nos efeitos legais.

Não há alegação de intempestividade.

Foi recolhido o preparo.

Preenchidos os pressupostos legais, conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

A autora explora a atividade de restaurante e, nesta qualidade, firmou contrato de prestação de serviço de monitoramento de alarme 24 horas via linha telefônica com a apelante, por meio do qual se comprometeu a prestar serviço de monitoramento contínuo do equipamento do assinante através de sua estação central (fls. 118/121).

De acordo com a avença, os serviços de monitoramento consistem na recepção e análise dos sinais emitidos pelo equipamento do assinante através da central da apelante e envio de seus melhores esforços por informar por via telefônica as autoridades competentes em caso de evento criminoso (fls. 119).

É incontroverso que, em 22/09/2022, o estabelecimento autor foi invadido por indivíduos desconhecidos, que furtaram objetos que se encontravam em seu interior (fls. 122/128), sem que tenha sido providenciado, por parte da apelante, o acionamento da pessoa responsável pela empresa, bem como da polícia militar, o que era primordial

para que pudessem ser adotadas, em tempo hábil, as medidas necessárias ao combate da ação criminosa, que poderiam evitar os prejuízos materiais.

A autora alega que houve falha na prestação dos serviços, pois o sistema de recepção e análise dos sinais emitidos pelo seu equipamento não funcionou, não permitindo que as autoridades competentes fossem informadas sobre o furto ocorrido em suas dependências.

Já a apelante alega que o problema ocorreu na linha telefônica da autora, o que impediu a comunicação entre as partes. Diz que o representante da autora estava ciente do problema e não tomou nenhuma providência para repará-la. E que o contrato é claro ao isentá-la de responsabilidade em caso de interrupção dos serviços por falta de disponibilidade dos meios de comunicação.

Os documentos de fls. 155/159 demonstram que, de fato, a autora informou a respeito de problema na linha telefônica.

Não obstante, como constou da r. sentença, “*No caso concreto, não houve o disparo do alarme no momento em que criminosos invadiram a empresa autora, o que revela inequívoca falha técnica do sistema implantado.*”

O fato de supostamente ter havido falha no sistema de telefonia não tem o condão de beneficiar a ré, pelo contrário, demonstra que o serviço prestado não era tão eficiente, porquanto possibilitou a invasão do imóvel sem o acionamento do aviso sonoro. Caso a demandada estivesse realmente monitorando o sistema de segurança do local, como deveria, ao verificar a interrupção da energia elétrica, ou da linha telefônica, adotaria providências de verificação no local, a fim de se certificar da segurança do estabelecimento, o que não ocorreu.” (fls. 267/268).

De outro lado, a autora afirma que, tendo conhecimento do problema envolvendo a linha telefônica, deveria a apelante ter buscado outra forma de contato com o seu representante, de forma a alertá-lo sobre a invasão, o que não o fez.

E, com efeito, como também constou da r. sentença, *“Importante notar que a testemunha arrolada pela defesa é clara em dizer que a ré sabia da falha de comunicação do telefone fixo da empresa autora, tanto é que comunicou o responsável. Nesse ponto, causa estranheza que a empresa ré não tenha conseguido avisar o autor sobre o furto com os mesmos meios que se utilizou para avisá-lo da falha de comunicação do telefone fixo dias antes do sinistro.”* (fls. 268).

Assim, é evidente a falha na prestação dos serviços.

Por fim, quanto à menção à cláusula de exclusão de responsabilidade, como mais uma vez constou da r. sentença, *“cumpre esclarecer que não tem validade já que afronta a própria natureza do contrato firmado entre as partes, vulnerando os interesses do consumidor (artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor).”* (fls. 268).

Portanto, correta a r. sentença ao condenar a apelante a responder pelo valor indicado na inicial, correspondente à diferença daquilo que comprovadamente fora comunicado como furtado e não ressarcido pela empresa seguradora.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Majoro a verba honorária do patrono da autora em 2%.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator