



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004651-25.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante MARCIO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SUPERMERCADO RONDON LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1004651-25.2024.8.26.0032

Comarca: Araçatuba-6ª Vara Cível

Juiz Prolator: Dr. MARCEL PERES RODRIGUES

Apelante: MARCIO DOS SANTOS

Apelado: SUPERMERCADO RONDON LTDA.

Voto n. 3.279 – agxa

Apelação. Direito Civil. Responsabilidade civil. Direito do Consumidor. Pedido de compensação por danos morais. Autor que adentra estabelecimento comercial da sociedade empresária apelante com o intuito de realizar compras. Porém, teria sido vigiado por seus seguranças de modo constante e ostensivo, a ponto de lhe causar profundo constrangimento. Todavia, as provas (vídeos) que instruem os presentes autos não revelam a ocorrência de tal fato. Os seguranças se portaram com absoluta discricção, a ponto de a conduta deles não ser percebida pelos demais consumidores. Logo, não causaram qualquer constrangimento ao autor. Fato constitutivo do direito do autor que por este não foi minimamente demonstrado. Afronta ao estatuído no art. 373, I, do CPC. Precedentes desta 28ª Câmara de Direito Privado do TJSP. Sentença mantida. Recurso não provido, com majoração dos honorários.

Vistos.

Trata-se de Apelação Cível interposta por MÁRCIO DOS SANTOS contra a r. sentença proferida pelo juízo da 6ª Vara Cível da Comarca de Araçatuba, nos autos da ação de indenização por danos morais proposta em face de SUPERMERCADO RONDON LTDA. - LOJA 3, por meio da qual se julgou improcedente o pedido indenizatório formulado na exordial, com fundamento na ausência de comprovação da prática de ato ilícito por parte dos prepostos da ré, e, por conseguinte, da inexistência de dano moral indenizável. O magistrado singular ainda condenou o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária anteriormente deferida.

Sobreveio sentença (fls. 123/129), por meio da qual foi julgado improcedente o pedido deduzido pelo autor-apelante, sob o fundamento de que as

imagens registradas não demonstram qualquer abordagem ou excesso por parte dos seguranças, tampouco logrou comprovar a ocorrência de violação a seus direitos da personalidade.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 132/135), no qual sustenta, em suma: (i) o equívoco do juízo “a quo” ao não reconhecer a humilhação e constrangimento sofridos no ambiente comercial; (ii) que os vídeos comprovariam o excesso na conduta dos seguranças; (iii) que o conjunto probatório demonstra a exposição vexatória indevida; e (iv) que, portanto, é devida a indenização por danos morais. Pediu seja o presente recurso conhecido e provido.

Recurso bem processado, sem contrarrazões.

É O RELATÓRIO.

Como visto do relatório supra, a questão controvertida entre as partes diz respeito a apuração de responsabilidade civil por pretense ato ilícito imputado a agentes de segurança do Supermercado Rondon, decorrente, de conformidade com os fatos declinados na inicial, da situação de constrangimento enfrentada pelo autor-apelante quando realizava compras no interior do estabelecimento da apelada. E que seus seguranças o teriam vigado de forma constante e ostensiva, a ponto de fazer com que se sentisse humilhado e envergonhado perante as pessoas que ali se encontravam presentes.

Portanto, no âmago da questão deve-se perquirir se houve efetiva violação aos direitos de personalidade do consumidor, em especial à sua dignidade, honra e imagem, decorrente da acenada conduta dos seguranças do supermercado.

Anoto, de início, que nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, a responsabilidade civil por dano material ou moral pressupõe a demonstração da prática de ato ilícito, do nexos causal e da existência de dano efetivo contra a pessoa vitimizada, elementos cuja presença deve ser rigorosamente verificada em sede judicial.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é indubitavelmente de consumo, sujeita, portanto, às disposições do Código de Defesa do Consumidor,

conforme definição legal constante dos artigos 2º e 3º deste Diploma Legal.

Todavia, como bem pontuado pelo juízo “a quo” (cfr. fls. 125), a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, VIII, do CDC, não tem aplicação automática, dependendo da verossimilhança das alegações e/ou da hipossuficiência técnica, econômica ou probatória do consumidor, circunstâncias que, no caso concreto, não se fazem presentes.

O MM. Juízo “a quo”, neste particularizado caso, bem examinou as imagens de videomonitoramento que instruem os presentes autos.

E, pelo que se extrai desses vídeos, os seguranças passaram próximos ao local em que o autor se encontra com seu carrinho de compras e, de fato, o observam. Contudo, não há qualquer indício de abordagem direta, interpelação verbal ou comportamento que denote abuso, perseguição ou constrangimento indevido.

Para que não parem dúvidas, transcrevem-se as precisas impressões do MM. Juiz sentenciante quanto a essa prova, pois se nos mostram efetivamente corretas:

(...) as imagens do sistema de vigilância juntadas aos autos não comprovam o suposto abuso. De fato, em um dos vídeos, os seguranças passam pelo carrinho de compras do autor e olham para o seu interior, no entanto, sequer mexem em seu conteúdo. Ao continuo, outro segurança para no mesmo corredor por pouco tempo e depois segue para outra direção. No outro vídeo, uma mulher para com o mesmo carrinho próximo a um segurança e conversa algo com ele, não sendo possível identificar o teor da conversa. Deste modo, extrai-se que os seguranças em momento algum abordaram efetivamente o requerente, vez que apenas efetuaram a vigilância dos clientes em uma situação de

normalidade, não sendo possível observar qualquer abuso que atingisse os direitos de personalidade da parte autora (cfr. fls. 126).

Em outras palavras, não se extrai dos autos qualquer atitude que revele excessos ou represente violação a direito da personalidade do consumidor por parte dos seguranças do Supermercado Rondon. A simples observação dos itens colocados em um carrinho de compras por funcionários responsáveis pela segurança do estabelecimento, por si só, não se constitui em conduta ilícita, sendo manifestação legítima do poder-dever de vigilância do respectivo estabelecimento empresarial.

A simples vigilância ou monitoramento de clientes no interior de estabelecimentos comerciais não configura, por si, ato ilícito, desde que ausentes elementos que demonstrem tratamento discriminatório, ofensivo ou humilhante. E nada indica que o autor tenha sido vigiado ou interpelado pelos seguranças a ponto de se caracterizar comportamento discriminatório e/ou humilhante.

Há de se destacar, por pertinente, que o Boletim de Ocorrência acostado aos autos limita-se a reproduzir a versão do autor, não sendo corroborado por outros meios de prova robustos e idôneos. Logo, esse documento não se presta a demonstrar a veracidade dos fatos deduzidos na inicial.

Tampouco houve requerimento ou produção de prova testemunhal que pudesse esclarecer o suposto excesso narrado na exordial. Ao contrário, o próprio apelante pugnou pelo julgamento antecipado da lide após a juntada dos vídeos, revelando que reputava suficiente as provas trazidas ao processo para dilucidação da controvérsia havida com a parte apelada. Porém, esses frágeis elementos de prova, vale repetir, não confirmam a versão dos fatos apresentados pelo autor.

Dessa forma, a ausência de prova quanto à efetiva configuração de constrangimento ilegal ou ofensivo à honra do consumidor impõe a manutenção do da r. sentença de improcedência do pedido por ele deduzido, não se podendo presumir o dano moral com base em conjecturas ou presunções infundadas. Com a

devida vênia, a conduta dos seguranças do Supermercado Rondon não teve o condão de causar um mínimo de constrangimento. Na realidade, a conduta deles, a julgar pelos vídeos que instruem estes autos, passou completamente despercebida pelos demais consumidores e causa espanto que o autor a tenha notado, porquanto tudo se fez com absoluta discricção.

Aqui, realmente não ocorreu dano moral em desfavor do apelante.

Neste sentido se tem decidido nesta 28ª Câmara de Direito Privado do TJSP, de que são exemplos os seguintes julgados:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. Apelante que retirou grande quantidade de material de divulgação do estabelecimento comercial e foi abordada por segurança, que reteve parte dos impressos. Alegação de que houve abordagem agressiva. Imagens do circuito interno da apelada que não evidenciam situação vexatória, mas, ao contrário, indicam uma atuação do seu empregado dentro dos padrões de civilidade. Apelante que não comprovou conduta abusiva e constrangedora por parte do empregado da apelada. Ônus da prova que lhe competia. Dicção do art. 373, I, do Código de Processo Civil. Ato ilícito não corporificado. Alteração da verdade dos fatos pela autora e utilização do processo para obtenção de vantagem indevida, que caracterizam litigância de má-fé e autorizam a fixação de multa processual. Compreensão do art. 80, II e III, do Código de Processo Civil. Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível 1004915-26.2024.8.26.0005. Relator: Dimas Rubens Fonseca. Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado. Foro Regional V - São

Miguel Paulista - 2ª Vara Cível. Data do Julgamento: 25/02/2025. Data de Registro: 25/02/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos morais. Resultado, na origem, de improcedência do pedido exordial. Inconformismo da parte autora. Inconsistência. Caráter vexatório da indigitada abordagem não comprovado. Prova do fato constitutivo do direito a cargo da autora, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC, do que não se desincumbira. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível 1017215-13.2022.8.26.0224. Relator: João Baptista Galhardo Júnior, Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado, Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível, Data do Julgamento: 28/06/2024. Data de Registro: 28/06/2024).

E, não se pode olvidar que a produção de provas hábeis a demonstrar a ocorrência dos fatos que apontou como constitutivos de seus direitos era do autor, nos termos do art. 371, I, do CPC, e as regras deste dispositivo legal há de ser aqui observadas, pois de **quem quer que seja o *onus probandi*, a prova, para ser eficaz, há de apresentar-se como completa e convincente a respeito do fato de que deriva o direito discutido no processo. Falta de prova e prova incompleta equivalem-se, na sistemática processual do ônus da prova (cfr. HUMBERTO THEODORO JÚNIOR, “in” Curso de Direito Processual Civil, Forense, Vol. I, 56ª edição, 2015, p. 1.131 (n. 658).**

Neste mesmo sentido se pronuncia CASSIO SCAPINELA BUENO, pois **O exame de ambos os incisos do art. 373, quando feito no seu devido contexto, acaba por revelar o que lhes é mais importante e fundamental: o ônus de cada alegação feita pelas partes compete a elas próprias: quem alega tem o ônus de provar o que alegou. Desincumbir-se do ônus da prova significa a produção adequada das provas em juízo, sempre**

com observância dos ditames constitucionais, legais e judiciais, com vistas à formação do convencimento do magistrado a favor da pretensão daquele que as produz. (cfr. Curso Sistematizado de Direito Processual Civil, Saraiva, Vol. 2, 9ª edição, 2020, p. 247).

Em outras palavras, o autor-apelante não trouxe aos autos elementos de prova hábeis a comprovar suas assertivas, o que impõe o integral desacolhimento de sua pretensão recursal.

ANTE O EXPOSTO, meu pronunciamento final é pelo IMPROVIMENTO do presente recurso de Apelação. MAJORA-SE o valor da verba honorária para o importe correspondente a 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa. Essa verba somente será exigível se o autor perder a condição de beneficiário da assistência judiciária.

EDUARDO GESSE

Relator