



Acionamento de segurança indevidamente gera indenização

O supermercado Wal-Mart Brasil deve indenizar uma consumidora de São Paulo em 50 salários mínimos (R\$ 9 mil). Motivo: o alarme antifurto do supermercado foi acionado quando ela saía do estabelecimento mesmo com todas as compras devidamente pagas.

O Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, entendeu que a consumidora foi constrangida com o acionamento do alarme. Por isso, mandou o Wal-Mart indenizá-la. Ela queria receber R\$ 864 mil, mas o STJ reduziu o valor pedido.

Em 1997, a consumidora de 24 anos foi surpreendida quando saía do supermercado e ouviu o alarme antifurto. Ela foi abordada pelos seguranças e, posteriormente, pelo gerente do Wal-Mart. O gerente perguntou se ela havia comprado CDs, pilhas ou cosméticos. Diante da resposta negativa, teria insinuado que ela escondeu alguma coisa e insistiu em vistoriar a bolsa. Com a chegada de policiais militares, a bolsa foi revistada e toda a mercadoria comprada conferida. Constatou-se que o caixa não havia desmagnetizado a etiqueta de segurança de uma tesoura de unha de R\$ 8,78.

Indignada, a consumidora entrou na Justiça para pedir indenização por danos morais. Afirmou que não foi a primeira vez que o fato aconteceu com ela no mesmo estabelecimento. Nas outras duas oportunidades, foi abordada pelos seguranças mas não se sentiu humilhada porque não se formou, como dessa vez, um aglomerado de pessoas ao redor.

Os advogados da consumidora argumentam que nada impede que a empresa empregue o alarme, “todavia, em contraposição, não lhe é permitido, por negligência ou omissão de seus prepostos (representantes) ou de si própria, afetar a dignidade das pessoas: o intuito de preservar o seu patrimônio não dá ao supermercado o direito de denegrir a imagem e a moral dos consumidores”.

A primeira e segunda instâncias da Justiça paulista não concederam a indenização. Então, recorreu ao STJ. O ministro Ruy Rosado de Aguiar, relator do processo, entendeu que o fato de o alarme soar à saída de uma loja, denunciando mercadoria desviada do caixa, com indício de furto, cria situação de constrangimento para qualquer pessoa.

De acordo com o ministro, os estabelecimentos comerciais podem e devem prevenir-se contra furtos. Porém, quando o sistema funciona mal e lança, sem fundamento, a suspeita de conduta criminosa sobre o cliente, é preciso reconhecer a responsabilidade civil do estabelecimento pelo dano moral causado enquanto procurava proteger a sua propriedade.

Processo: RESP 327679

Date Created

12/12/2001