



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**APELAÇÃO Nº 0305612-19.2019.8.24.0038/SC**

**RELATOR:** DESEMBARGADOR ALEX HELENO SANTORE

**APELANTE:** VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A (RÉU)

**REPRESENTANTE LEGAL DO APELADO:** ALESSANDRA CRISTINA DE OLIVEIRA  
(REPRESENTANTE) (AUTOR)

**APELADO:** ELETRO MW LTDA (REPRESENTADO) (AUTOR)

**EMENTA**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. EMPRESA DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO E VIGILÂNCIA. ATIVIDADE DE MEIO. FURTO EM PERÍODO NOTURNO NO ESTABELECIMENTO DA AUTORA. VIGILANTE DA RECORRENTE QUE ESTEVE NO LOCAL, EM DUAS OPORTUNIDADES, APÓS O ACIONAMENTO DO ALARME SONORO. AUSÊNCIA DE PROVAS A RESPEITO DA COMUNICAÇÃO À AUTORA SOBRE AS CIRCUNSTÂNCIAS. CONSTATAÇÃO A RESPEITO DA PRÁTICA DELITIVA, RESULTANDO EM PREJUÍZOS À CONTRATANTE, PELOS PRÓPRIOS FUNCIONÁRIOS DA DEMANDANTE, NA CHEGADA PARA INÍCIO DO TRABALHO REGULAR. ACIONAMENTO DA AUTORIDADE POLICIAL MILITAR PELOS TRABALHADORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CABIMENTO DA REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. OBJETOS FURTADOS RELACIONADOS EM BOLETIM DE OCORRÊNCIA. ORÇAMENTO E NOTA FISCAL COMPROVANDO O VALOR DO BEM SUBTRAÍDO. PROVAS IDÔNEAS DO FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO [CPC, ART. 373, I]. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

## ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 8ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Florianópolis, 19 de março de 2024.

## RELATÓRIO

Trata-se de **recurso de apelação** em que figura como parte apelante **VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A** e como parte apelada **ALESSANDRA CRISTINA DE OLIVEIRA e ELETRO MW LTDA**, interposto contra sentença proferida pelo juízo de origem nos autos n. 0305612-19.2019.8.24.0038.

Em atenção aos princípios da celeridade e economia processual (CF, art. 5º, inc. LXXVIII), adoto o relatório da sentença como parte integrante deste acórdão, por refletir com fidelidade o trâmite processual na origem:

*Eletro MW Eireli ajuizou ação de ressarcimento de danos em desfavor de Verisure Brasil Monitoramento de Alarmes S.A.*

*Historiou, em suma, que possui contrato de vigilância e monitoramento com a empresa ré e que na madrugada do dia 26.12.2018 seu estabelecimento comercial foi invadido por criminosos que furtaram vários objetos de valor. Reputou que houve falha na prestação do serviço pela ré, vez que após acionado o alarme a ré encaminhou em duas oportunidades vigilantes que apenas realizaram rondas externas sem observar a presença dos criminosos, que apenas evadiram-se do local com a chegada dos funcionários às 5 horas da manhã. Aventou a existência de negligência, porquanto se a polícia fosse acionada na primeira oportunidade provavelmente os danos não teriam ocorrido.*

*Citada (evento 23), a ré apresentou sua contestação no evento 28. Esclareceu que presta serviço de meio e não de fim e que na oportunidade tentou contato algumas vezes com os responsáveis pela empresa, todavia sem sucesso. Ainda, que o contrato firmado entre as partes não permite o acesso interno do estabelecimento, mas apenas externo e que os meliantes encontravam-se dentro do imóvel o que não permitiu a visualização e também não permitiria a visualização pela polícia que igualmente não teria acesso ao lado interno do local. Disse que o serviço foi devidamente prestado, sem falhas, e que não há nexos de causalidade entre os danos e sua conduta. Impugnou a existência e comprovação dos danos e postulou pela improcedência da demanda.*

*Em sede de réplica, a parte autora impugnou as alegações da ré e reiterou seus intentos iniciais. Juntou novo documento.*

*A ré foi intimada (36:1) para se manifestar sobre o novo documento, o que fez no evento 39:1, oportunidade em que o impugnou, assim como as alegações da réplica. No evento 47 foi determinada a juntada do contrato de prestação de serviços, o que foi feito pela ré no evento 50. Acerca do documento, a autora se manifestou no evento 54 argumentando que o contrato não possui valor probatório por ter sido emitido no ano de 2009, sendo que o termo de adesão foi firmado tão somente em 2012, além de não possuir assinatura dos representantes legais.*

*No evento 57 o processo foi saneado, fixando-se os pontos controvertidos, distribuindo o ônus da prova e designando audiência de instrução e julgamento. Realizada a audiência de instrução e julgamento (98:1), as partes apresentaram alegações finais remissivas.*

*É o relato.*

**Sentença** (ev. 100.1): julgados procedentes os pedidos formulados na inicial, conforme dispositivo a seguir transcrito:

#### *DISPOSITIVO*

*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido deduzido por Eletro MW Eireli em desfavor de Verisure Brasil Monitoramento de Alarmes S/A para CONDENAR a ré ao pagamento da quantia de R\$22.750,00 à título de danos materiais, em favor da autora. O valor deverá ser corrigido monetariamente pelo INPC, desde o evento danoso (26/12/2018), e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação (14/05/2019).*

*Em consequência, JULGO EXTINTO o feito com resolução de mérito.*

*Condeno a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.*

*Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Arquivem-se oportunamente.*

**Razões recursais** (ev. 107.1): requer a parte apelante: **(a)** a improcedência da pretensão indenizatória; **(b)** subsidiariamente, a redução em 50% do valor da condenação dos danos materiais.

**Contrarrazões** (ev. 112.1): a parte apelada, por sua vez, postula pelo desprovemento do recurso.

*É o relatório.*

# VOTO

## 1. ADMISSIBILIDADE

Preenchidos os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

## 2. MÉRITO

Trata-se de ação deflagrada com a pretensão indenizatória decorrente da falha da prestação de serviços de empresa de monitoramento e vigilância.

Julgados procedentes os pedidos, o objeto do recurso interposto pela parte ré consiste na reforma da sentença em razão das seguintes teses: **[a]** inexistência de falha na prestação dos serviços; **[b]** subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório na fração de 50%.

### 2.1. [A]: FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Sobre o ponto, a parte apelante alega a ausência de falha na prestação dos serviços, pois: **a)** o contrato entabulado entre as partes previa somente contato para ligações telefônicas, o qual restou cumprido na ocasião; **b)** exerce atividade de meio de monitoramento e não tem o dever contratual de adentrar no imóvel da autora; **c)** agiu no intuito de diminuir os danos ao contatar o proprietário da autora tão logo o alarme disparou.

O tema é regulado pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O juízo da origem acolheu a pretensão, fundando as razões de decidir na configuração de falha dos serviços prestados pela recorrente à recorrida.

As razões consignadas na sentença proferida pelo juízo de primeiro grau adotaram solução adequada para o litígio, as quais passam a integrar os fundamentos do voto:

#### Da responsabilidade civil

*Patente tratar-se de pedido de indenização fundado na responsabilidade pelo fato do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece:*

*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.*

Ainda, no saneamento do processo este juízo inverteu o ônus da prova, de modo que caberia à ré demonstrar em seu favor: a) a inexistência de falha na prestação do serviço; b) se houve efetiva tentativa de comunicação da empresa autora; c) a impossibilidade de observar a presença dos meliantes pelo lado externo do imóvel; d) a inexistência de nexo de causalidade entre a suposta negligência e os danos sofridos.

*Antes de adentrar aos pontos controversos, imperioso esclarecer que a obrigação contratual da ré, nesse caso, é obrigação de meio, e não de fim. Não bastasse a natureza do serviço prestado (monitoramento), o próprio termo de responsabilidade acostado no evento 28, informação 43, p. 2, deixa claro que:*

O cliente está plenamente ciente que as atividades destes serviços **são de meio e não de fim**, portanto, o equipamento de sistema eletrônico de segurança instalado tem o objetivo de **detectar e comunicar uma invasão, não de impedi-la**, de modo que não será responsabilidade da TELE – ALARME as perdas ou danos de ordem material/moral, para a qual sugerimos a **contratação de empresa seguradora para cobertura adequada.**

*Em igual sentido, colhe-se decisão do nosso Egrégio Tribunal de Justiça:*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C COBRANÇA DE SEGURO AJUIZADA EM FACE DE EMPRESA DE SEGURANÇA E SEGURADORA. ROUBO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA REQUERIDA BACK SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA LTDA. PREFACIAL DE JULGAMENTO EXTRA PETITA. INSUBSISTÊNCIA. LIMITES DA LIDE DEFINIDOS PELA CONJUGAÇÃO DO PEDIDO E DOS FATOS NARRADOS NA INICIAL, EXTRAINDO-SE A CAUSA DE PEDIR E SUA CORRELAÇÃO COM OS PEDIDOS FORMULADOS. POSSIBILIDADE DE JULGAMENTO DO PEDIDO EM CONFORMIDADE COM INTERESSE CARREADO AO PROCESSO E DEFENDIDO PELA PARTE REQUERIDA. PRINCÍPIO DA CONGRUÊNCIA RESPEITADO. INSURGÊNCIA AFASTADA. MÉRITO. PLEITO DE REFORMA DA SENTENÇA AO ARGUMENTO DE NÃO PODER SER RESPONSABILIZADA PELOS DANOS SUPOSTOS PELA AUTORA. SUBSISTÊNCIA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA PATRIMONIAL PRIVADA. AVENÇA QUE CONSISTIA EM MONITORAMENTO REMOTO DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA. OBRIGAÇÃO DE MEIO E NÃO DE RESULTADO. PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DESTE TRIBUNAL. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE PRÁTICA DE ATO ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR*

AFASTADO. **"7. Com efeito, o contrato de segurança privada é de ser tido como constitutivo de obrigação de meio, consistente no dever de a empresa contratada, mediante seus agentes de vigilância, envidar todos os esforços razoáveis a evitar danos ao patrimônio da contratante e de proceder com a diligência condizente com os riscos inerentes ao pacto.** Todavia, descabe exigir dos seguranças - que portam armamento limitado por imposição legal - atitudes heróicas perante grupo criminoso fortemente armado. 8. Não fosse assim - além de patentear o completo desprezo à vida humana -, o contrato de vigilância transformar-se-ia em verdadeiro contrato de seguro [...]. (TJSC, Apelação Cível n. 0055112-90.2010.8.24.0023, da Capital, rel. Denise Volpato, Sexta Câmara de Direito Civil, j. 24-04-2018). (grifo nosso)

***Nesse contexto, a falha na prestação de serviços deve ser averiguada à luz do objeto fim do contrato, a dizer, a "detecção e comunicação de invasão" ao patrimônio da contratante, ora autora, consistente em obrigação de meio na qual a contratada tem o dever de envidar os melhores esforços na consecução do objeto contratado.***

*Isso posto, passo à análise dos pontos controvertidos.*

*No tocante à falha na prestação do serviço pela empresa ré e se houve efetiva tentativa de comunicação da empresa autora, entendo que a ré não logrou êxito em provar as referidas controvérsias. Explico.*

*Ao se analisar o termo de adesão colacionado no evento 28, informação 43, p. 1, verifico que consta apenas um telefone do local para contato (47 3205-1550), enquanto na peça contestatória a ré alega ter contatado os números telefônicos (47) 3205-1590 e (47) 3205-1863. A esse respeito, a autora alega que o primeiro contato é o número fixo do local da empresa, o qual não se prestaria à alertar a situação, e o segundo não seria seu, aduzindo sua inexistência.*

*Pois bem, não bastasse a ré ter comprovado ligação para número divergente do termo de adesão (28:39, p. 5), deixou de provar a efetiva tentativa de contato com a empresa autora, o que corrobora com o alegado pela testemunha Milton Hermann, funcionário da autora à época dos fatos, o qual asseverou na audiência de instrução e julgamento que a ré "sempre ligava quando disparava" o alarme (98:1, 6min38s), e que ligava "sempre no celular" (98:1, 6min48s). Além disso, indagado se no dia dos fatos foi contatado pela ré, negou o recebimento de qualquer ligação (98:1, 6min23s).*

***Além disso, a ré não junta aos autos nenhum documento que indique os telefones para o efetivo cumprimento do objeto contratual, pelo que é possível concluir acerca da existência de falha na prestação de serviços.***

*Já no que diz respeito à possibilidade de observar a presença dos meliantes pelo lado externo do imóvel e sobre a existência de nexos de causalidade entre a suposta negligência da empresa ré e os danos sofridos, a ré igualmente não logrou êxito em se desincumbir de seu ônus. Denota-se dos autos que a parte ré*



*produziu prova apenas em sede de contestação, não postulando a produção de outras provas.*

*Patente que o termo de responsabilidade acostado no evento 28:43, p. 2 indica que:*

**No atendimento operacional ao local, o atendente não terá acesso ao interior do imóvel. Esse acesso será somente quando acompanhado do cliente ou pessoa autorizada pelo cliente.**

*Tal disposição contratual implica na impossibilidade de a empresa ré acessar as dependências da empresa, no entanto, em caso de disparo do alarme, o procedimento adotado foi a tentativa de contato da empresa autora, diga-se frustrada.*

*Pelas imagens dispostas no Boletim de Ocorrência (1:7), percebe-se que a atuação danosa dos meliantes se deu no interior do prédio da empresa. Nesse ponto, incumbia à ré demonstrar que era possível observar a presença dos invasores, o que deixou de fazer. Contudo, mesmo que a ré lograsse êxito em fazer tal demonstração, tal fato apenas reforçaria a necessidade de a ré tomar as providências cabíveis a fim de comunicar a ocorrência à empresa autora. Sobretudo porque o alarme havia sido acionado e tal como constou no próprio termo de compromisso elaborado pela ré, o sistema eletrônico de segurança que instalou na sede da autora teria o objetivo de "detectar e comunicar uma invasão" (evento 28, informação 43, p. 2).*

*Já no que diz respeito ao nexo de causalidade, tal questão guarda certa peculiaridade, uma vez que a demonstração do liame entre a ação e o resultado é deveras complexa. Não se desconhece o fato de que a ré possui obrigação contratual de meio, no entanto o serviço pactuado deve ser realizado satisfatoriamente, sob pena de responder pela respectiva falha.*

*No caso dos autos, restou consignado a incumbência da ré comprovar o rompimento do nexo causal, o que deveras não ocorreu.*

*A inversão do ônus probatório gera a presunção de veracidade da alegação autoral, de modo que se parte da premissa de que houve nexo de causa entre a conduta e o dano. Nada obstante ao fato de que a ré não se desincumbiu de seu ônus probatório, é evidente o nexo etiológico. Isso porque ao deixar de efetivamente alertar os responsáveis pela empresa autora, impediu qualquer possibilidade de reação.*

*A propósito:*

**CONSUMIDOR - EMPRESA DE VIGILÂNCIA E MONITORAMENTO  
- FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - FURTO EM  
ESTABELECIMENTO COMERCIAL - INÉRCIA DA RÉ MESMO APÓS  
DISPARO DE ALARME - RESPONSABILIDADE OBJETIVA  
- DANO MATERIAL - PROVA DOCUMENTAL - REPARAÇÃO DEVIDA**

- JUROS DE MORA - CITAÇÃO - TAXA SELIC - CABIMENTO  
1 É entendimento assente nesta Corte de Justiça que se "o sistema de monitoramento não se mostrou eficaz em denunciar a ação criminosa em imóvel vigiado, deve o consumidor ser ressarcido dos prejuízos experimentados com a subtração de bens" (AC n. 2012.062248-7, Des. Henry Petry Junior).  
2 Demonstrada a extensão dos danos materiais sofridos com o furto ocorrido por falha na prestação dos serviços da requerida, cujo valor consta da documentação apresentada com a inicial, deve ser acolhido o pleito reparatório.  
3 Entende o Superior Tribunal de Justiça que "a fixação da taxa dos juros moratórios, a partir da entrada em vigor do artigo 406 do Código Civil de 2002, deve ser com base na taxa Selic, sem cumulação de correção monetária, em obediência aos precedentes da Corte Especial". Além disso, "o termo inicial dos juros moratórios deve ser determinado a partir da natureza da relação jurídica mantida entre as partes" (REsp 1403005/MG, Min. Paulo de Tarso Sanseverino), de modo que, diante de vínculo contratual, como na espécie, o termo inicial dos juros moratórios é a data da citação (CC, art. 405). (TJSC, Apelação n. 5003457-16.2020.8.24.0064, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Luiz César Medeiros, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 12-04-2022).

Isso posto, é patente a falha na prestação do serviço de vigilância e monitoramento do estabelecimento da empresa autora, frustrando-se a oferta de maior segurança, já que sequer realizou a comunicação da empresa autora acerca do disparo do alarme instalado no estabelecimento.

Aliás, "Não se olvida que a atividade da empresa fornecedora de serviços de vigilância e monitoramento eletrônico é de meio, e não de resultado. Todavia, quando o produto ofertado e adquirido pelo consumidor não funciona ou é executado com falhas, inviabilizando a tomada de quaisquer providências para impedir ou interromper a ação de malfeitores, o pleito indenizatório não encontra esteio numa obrigação de resultado inexistente, mas sim na falha dos "meios" que deveriam funcionar e não funcionaram" (AC n. 0300980-61.2015.8.24.0014, Des. Jorge Luis Costa Beber).

Assim, não se eximiu a ré da responsabilidade objetiva que lhe recai por força do disposto no Código de Defesa do Consumidor, pelo que é inevitável concluir pelo dever de indenizar as perdas e danos da parte autora.

Os precedentes deste Tribunal orientam a solução da matéria no sentido de que, embora a atividade desempenhada pela recorrente seja de meio, quando há falha na execução dos serviços prestados, há o dever de indenizar o consumidor pelos prejuízos sofridos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA REQUERIDA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA DETERMINADA NA SENTENÇA. REGRA DE INSTRUÇÃO E NÃO DE JULGAMENTO. PROVIDÊNCIA QUE DEVE SER TOMADA AO LIMIAR DA



*INSTRUÇÃO, DE MOLDE A ORDENAR A CONDUTA PROCESSUAL DAS PARTES NA DEFESA DOS SEUS RESPECTIVOS INTERESSES. DECISÃO REFORMADA NO PONTO. MONITORAMENTO ELETRÔNICO. OBRIGAÇÃO DE MEIO. ALARMES QUE TERIAM SIDO DESARMADOS LOGO APÓS O DISPARO MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DE SENHA/CONTROLE REMOTO. ASSALTANTES QUE, EM ATITUDE TOTALMENTE PREVISÍVEL, DESTRUÍRAM O SISTEMA DE MONITORAMENTO PARA EVITAR QUE NOVOS SINAIS FOSSEM ENCAMINHADOS À CENTRAL. APELANTE QUE NÃO TOMOU QUALQUER PROVIDÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. SUPOSTA PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIO NA PRÁTICA DELITUOSA QUE SE DESNUDA IRRELEVANTE PARA OS DESTINOS DA LIDE, CUJA CAUSA REMOTA ESTÁ ASSENTADA NA FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DEVER DE REPARAR BEM RECONHECIDO. APURAÇÃO DO QUANTUM RELEGADO À FASE DE LIQUIDAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Não se olvida que a atividade da empresa fornecedora de serviços de vigilância e monitoramento eletrônico é de meio, e não de resultado. Todavia, quando o produto ofertado e adquirido pelo consumidor não funciona ou é executado com falhas, inviabilizando a tomada de quaisquer providências para impedir ou interromper a ação de malfetores, o pleito indenizatório não encontra esteio numa obrigação de resultado inexistente, mas sim na falha dos "meios" que deveriam funcionar e não funcionaram. (TJSC, Apelação Cível n. 0300980-61.2015.8.24.0014, de Campos Novos, rel. Jorge Luis Costa Beber, Segunda Câmara de Direito Civil, j. 05-09-2019).*

Esta Corte também já decidiu pela existência do dever de indenizar quando houver falha no monitoramento desempenhado pela empresa de segurança:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTOS NOTURNOS OCORRIDOS NO ESTABELECIMENTO DO DEMANDANTE. AÇÃO AJUIZADA EM FACE DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. RECURSO DO AUTOR. 1. OBRIGAÇÃO DE MEIO E NÃO DE RESULTADO. NECESSIDADE DE AVERIGUAR A EXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EM CADA UM DOS CRIMES APONTADOS. 1.1. PRIMEIRO EVENTO. CUMPRIMENTO CONTRATUAL POR PARTE DA RÉ EFETIVAMENTE DEMONSTRADO. 1.2. SEGUNDO FURTO. SINISTRO QUE, A DESPEITO DE TER ACONTECIDO DURANTE A MADRUGADA, APENAS FORA PERCEBIDO PELO PROPRIETÁRIO DO REQUERENTE EM HORÁRIO COMERCIAL. MONITORAMENTO QUE NÃO ACONTECEU POR PARTE DA DEMANDADA (FATO INCONTROVERSO). SITUAÇÃO QUE FAVORECEU O EVENTO OU, AO MENOS, IMPEDIU A MINIMIZAÇÃO DE DANOS OU A IDENTIFICAÇÃO DOS CRIMINOSOS. AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA APTA A AFASTAR A OBRIGAÇÃO CONTRATUALMENTE ASSUMIDA. DEVER DE RESSARCIMENTO DO*

**PREJUÍZO, NA MODALIDADE SIMPLES. 2. DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. DESCABIMENTO. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER OFENSA À HONRA OBJETIVA DA EMPRESA. MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. SENTENÇA MANTIDA NO PONTO. 3. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0017434-06.2013.8.24.0033, de Itajaí, rel. Raulino Jacó Brüning, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 01-02-2018).**

No caso em apreço, são fatos incontroversos:

a) no dia 26/12/2018 às 04h44min, criminosos adentraram no estabelecimento da autora, tendo sido acionado o sistema de alarme sonoro;

b) um funcionário da apelante tentou contato via telefone nos números (47) 3205-1590 e (47) 3205-1863, mas ninguém atendeu;

c) um funcionário da recorrente se deslocou até a autora, em duas oportunidades, realizando rondas por fora do estabelecimento, mas não constatou nenhuma anormalidade;

d) a prática delituosa somente restou constatada às 5h, quando os funcionários da recorrida chegavam para trabalhar, quando então acionaram a Polícia Militar;

e) nenhuma pessoa foi presa em flagrante e não foram acostadas nos autos as imagens em vídeo do ocorrido.

Nesse viés, a falha na prestação dos serviços pela recorrente é incontestes, porquanto não agiu com a diligência necessária para evitar ou, ao menos, diminuir os prejuízos materiais da parte autora.

Embora a apelante aduza praticar atividade de meio, não podendo adentrar nas imediações da autora quando acionada, era sua obrigação adotar as providências para informar a contratante a respeito da ocorrência quando da verificação *in loco*, tão logo acionada.

O fato das ligações efetuadas pelo seu funcionário não lograrem êxito, seja por inconsistência ou desatualização cadastral, não configura exclusão do compromisso contratual da recorrente em prestar um serviço de segurança adequado.

Ressalta-se, o funcionário da recorrente esteve no local em duas oportunidades a partir do acionamento do alarme sonoro, **o qual constatou a presença de movimento interno na empresa**, não verificando nenhuma "anormalidade", momento em que os agentes da conduta criminosa ainda se encontravam no interior da empresa.

A inexistência de autorização ou mesmo obrigação de que a prestadora de serviços ingresse nas dependências da empresa durante a ocorrência não dispensa a requerida de adotar as providências necessárias para informar a cliente sobre o fato, sobretudo em razão do disparo sonoro do alarme, em duas oportunidades.

De acordo com o acervo probatório disponível nos autos, a ocorrência do fato criminoso somente foi constatada por funcionário da recorrida, o qual acionou a autoridade policial para apuração das circunstâncias (ev. 1.8).

Frise-se, o contrato estabelecido entre as partes não prevê apenas a realização do serviço de monitoramento pela contratada, impondo a obrigação de que, em caso de ocorrência do disparo do alarme sonoro, suspeitando da prática de crime de furto/roubo, caberia à prestadora de serviços acionar a autoridade policial (ev. 50.2):

**Cláusula 2ª** – As ocorrências enviadas pelos equipamentos de sistemas eletrônicos de segurança instalados nas dependências do (a) **CONTRATANTE** e recebidas pela Central de monitoramento da **CONTRATADA** serão tratadas com as seguintes providências:

- 1. DISPARO ACIDENTAL:** Confirmado através comunicação telefônica o disparo acidental e a "palavra senha", a operação será abortada;
- 2. ROUBO / FURTO:** Na impossibilidade da comunicação telefônica ou falta da "palavra senha", enviaremos profissionais para verificação técnico/operacional ao local que irá proceder a análise do sistema eletrônico do local vistoriado, e, se confirmado a ocorrência, será comunicado ao **CONTRATANTE** ou na sua ausência à pessoa autorizada, devidamente indicada no termo de adesão e se necessário, comunicado a Polícia Militar e/ou Civil, para atendimento oficial;

Outrossim, não se ignora a circunstância de que a natureza da relação contratual não representa espécie de "apólice de seguro" a obrigar a prestadora a resguardar seus clientes sobre todo e qualquer dano.

Entretanto, deve-se ponderar que, caso empregasse maior diligência nos serviços prestados [reitere-se, atua no ramo de monitoramento e segurança], os prejuízos suportados pela parte autora poderiam ser minimizados, residindo, aqui, a responsabilidade pelo ocorrido ante a frustração da possibilidade de que a requerida empreendesse esforços para recuperar a *res furtiva*.

Sobre a temática, já se posicionou este Sodalício:

*"Nessa linha, o verdadeiro dano indenizável, quando constatada uma falha do serviço de vigilância como a que está em tela, é a perda de uma chance que a parte autora teria no sentido de empreender esforços imediatos - ou seja, logo*

*após o fato - na tentativa de recuperar o bem furtado, ocasião em que a probabilidade de recuperação da res furtiva é geralmente maior. (TJSC, Apelação Cível n. 0005203-83.2013.8.24.0020, de Criciúma, rel. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 20-02-2018).*

Em arremate, a hipótese se trata de responsabilidade objetiva, sendo ônus do fornecedor comprovar a existência de causa de exclusão da responsabilidade, mediante comprovação da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, de modo a afastar a hipótese de falha na prestação dos serviços, ônus do qual não se desincumbiu.

Em conclusão, no ponto, o recurso deve ser desprovido.

## **2.2. [B]: DANOS MATERIAIS**

A apelante aduz que as provas acostadas nos autos são insuficientes para comprovar os prejuízos materiais obtidos pela autora.

Sem razão.

Utiliza-se, novamente como razões de decidir, os fundamentos balizados na sentença:

### *Dos danos materiais*

*Configurado o dever de indenizar, passo à análise dos pedidos indenizatórios. Pois bem, no que se refere aos danos materiais, Flávio Tartuce define o dano material da seguinte forma:*

*Os danos patrimoniais ou materiais constituem prejuízos, perdas que atingem o patrimônio corpóreo de uma pessoa natural, pessoa jurídica ou ente despersonalizado. Conforme entendimento jurisprudencial, não cabe reparação de dano hipotético ou eventual, necessitando tais danos de prova efetiva. (TARTUCE, Flávio, Direito Civil, Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil, 6ªed, Método, São Paulo, 2011, p. 396.)*

*No caso, o pleito refere-se aos danos emergentes, isto é, constituídos pela efetiva diminuição do patrimônio da parte autora, em suma, o que efetivamente perdeu, já que pela falha na prestação de serviços prestados pela ré, houve a consumação do crime de furto.*

*À inicial, a autora acostou orçamento no importe de R\$33.750,00 para aquisição de equipamento com a mesma especificação e modelo, em estado novo daquele que foi furtado. Alegou que o equipamento não foi totalmente furtado, mas não é possível adquirir apenas a parte subtraída.*

*Em que pese a ré tenha impugnado a comprovação de propriedade do equipamento, em sede de réplica a autora juntou aos autos nota fiscal de compra do produto, a qual foi novamente contestada pela ré no evento 39.*

*Ora, a autora comprova a aquisição do bem (evento 33, informação 49). Aliado a isso, há expressa menção, mesmo que genérica, no Boletim de Ocorrência lavrado pela autoridade policial no dia dos fatos (26/12/2018) dos objetos furtados (1:7, p. 2):*

---

**OBJETOS ENVOLVIDOS**

---

**OBJETOS DIVERSOS: FURTADO(A)**

Tipo: Outros Qtde: 1.00 Unidade: Unidade(s) Outras Informações: diversos objetos entre notebooks, maquinários da empresa e ferramentas

CLEITON DIAS: Outro Envolvimento

**OBJETOS DIVERSOS: FURTADO(A)**

Tipo: Notebook Qtde: 4.00 Unidade: Unidade(s) Outras Informações: marcas diversas

---

14/01/2019 - 13:09:57

Página: 1 de 2

*Nesse sentido, em Boletim de Ocorrência posterior (1:8), a autora especificou com maiores detalhes os objetos furtados, os quais se coadunam com aqueles especificados previamente à época dos fatos. No boletim de ocorrência do evento 1:8 a autora menciona o furto de R\$1.200,00 em espécie, o que sequer postula indenização nestes autos, bem como a deterioração de cofre, que também não é objeto da presente demanda.*

*Anoto que o valor de R\$9.250,00 constante na nota fiscal (33:49, p. 2) refere-se ao saldo devedor a ser pago pela empresa autora, pois a nota fiscal expressamente menciona o "serviço de upgrade de hipot de 80kv para 120kv", o que justifica a dedução relativa ao retorno do equipamento inferior à empresa contratada pela autora, conforme consta na proposta comercial acostada no evento 33:49, p. 1. Por tal razão, a indenização devida pela ré deve ser no valor integral do bem, ou seja, R\$22.750,00, tal como consta na mencionada proposta comercial.*

*Sobre o valor deverá incidir atualização monetária pelo INPC desde o evento danoso (26/12/2018) e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação (14/05/2019), tendo em vista a patente relação contratual entre as partes.*

Como visto, o único bem móvel parcialmente furtado em que a recorrente fora condenada em indenizar a autora, corresponde ao equipamento

eletrônico Hipot Digital, no valor de R\$ 22.750,00, conforme descrição contida no documento do ev. 33.49.

Cabe ressaltar, a autora adquiriu novo equipamento, dada a impossibilidade de aquisição parcial da parte subtraída.

A recorrente, embora tenha impugnado o valor pleiteado pela autora, não apresentou nenhum documento no intuito de rechaçar a idoneidade da prova apresentada pela recorrida no ev. 33.49, ônus que lhe incumbia, a teor do disposto no art. 373, II, do CPC.

*Mutatis mutandis*, extrai-se do entendimento deste Tribunal:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FURTO OCORRIDO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FALHA NO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA (MONITORAMENTO ELETRÔNICO) PRESTADO PELA RÉ. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. PREFACIAL. ALEGADO JULGAMENTO EXTRA PETITA. OCORRÊNCIA. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DO VALOR DOS DANOS DESCRITOS E REQUERIDOS NA EXORDIAL, ACRESCIDOS DE INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA CONSTANTE EM CLÁUSULA ESPECÍFICA DA AVENÇA. COBRANÇA COMPLEMENTAR QUE NÃO FORA OBJETO DA DEMANDA. REPARO DA DECISÃO NO PONTO. EXCLUSÃO DA INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA COMPLEMENTAR. PREFACIAL ACOLHIDA. PROEMIAL. IRRESIGNAÇÃO CONTRA A INADMISSÃO DE DENUNCIAÇÃO DA LIDE A SEGURADORAS. INTERLOCUTÓRIO IRRECORRIDO. PRECLUSÃO. IMPOSSIBILIDADE, ADEMAIS, DE DENUNCIAÇÃO DA LIDE NA ESPÉCIE. DEMANDA CONSUMERISTA, VEDAÇÃO DE INTEGRAÇÃO DA LIDE POR TERCEIROS INTERVENIENTES. PRECEDENTES. PREFACIAL RECHAÇADA. MÉRITO. FURTO QUALIFICADO OCORRIDO NA SEDE DA EMPRESA AUTORA. INEFICÁCIA DO SISTEMA DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO. INÉRCIA DO ALARME SONORO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXEGESE DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVER DE REPARAÇÃO CARACTERIZADO. QUANTIFICAÇÃO DOS DANOS. PROVA IDÔNEA ACERCA DA EXISTÊNCIA DE TÍTULOS DE CRÉDITO SUBTRAÍDOS DE SEU COFRE. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS APTOS A INFIRMAR SUAS ALEGAÇÕES. INCIDÊNCIA DO ARTIGO 6º, INCISO VIII, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível n. 2016.003383-3, de Jaraguá do Sul, rel. Jairo Fernandes Gonçalves, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 2-5-2016).*

Logo, no ponto, o recurso deve ser desprovido.

### **3. HONORÁRIOS RECURSAIS**



Desprovido o recurso, majora-se a verba honorária em 5%, totalizando-se em 20% sobre o valor da condenação.

#### 4. DISPOSITIVO

Ante o exposto, voto por **negar provimento** ao recurso.

---

Documento eletrônico assinado por **ALEX HELENO SANTORE, Desembargador Relator**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsc.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **4388742v33** e do código CRC **9b109dcd**.

Informações adicionais da assinatura:  
Signatário (a): ALEX HELENO SANTORE  
Data e Hora: 19/3/2024, às 14:53:4

---

**0305612-19.2019.8.24.0038**

## EXTRATO DE ATA DA SESSÃO ORDINÁRIA FÍSICA DE 19/03/2024

**APELAÇÃO Nº 0305612-19.2019.8.24.0038/SC**

**RELATOR:** DESEMBARGADOR ALEX HELENO SANTORE

**PRESIDENTE:** DESEMBARGADOR GERSON CHEREM II

**PROCURADOR(A):** ANGELA VALENCA BORDINI

**SUSTENTAÇÃO ORAL POR VIDEOCONFERÊNCIA:** FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES POR VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A

**APELANTE:** VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S.A (RÉU)

**ADVOGADO(A):** FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES (OAB DF029025)

**REPRESENTANTE LEGAL DO APELADO:** ALESSANDRA CRISTINA DE OLIVEIRA (REPRESENTANTE) (AUTOR)

**ADVOGADO(A):** ALINE GARCIA SATURNO (OAB SC047852)

**APELADO:** ELETRO MW LTDA (REPRESENTADO) (AUTOR)

**ADVOGADO(A):** ALINE GARCIA SATURNO (OAB SC047852)

Certifico que este processo foi incluído na Pauta da Sessão Ordinária Física do dia 19/03/2024, na sequência 11, disponibilizada no DJe de 04/03/2024.

Certifico que a 8ª Câmara de Direito Civil, ao apreciar os autos do processo em epígrafe, proferiu a seguinte decisão:

**A 8ª CÂMARA DE DIREITO CIVIL DECIDIU, POR UNANIMIDADE, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.**

**RELATOR DO ACÓRDÃO:** DESEMBARGADOR ALEX HELENO SANTORE

**VOTANTE:** DESEMBARGADOR ALEX HELENO SANTORE

**VOTANTE:** DESEMBARGADORA FERNANDA SELL DE SOUTO GOULART

**VOTANTE:** JUIZ GIANCARLO BREMER NONES

**JONAS PAUL WOYAKEWICZ**  
**Secretário**