



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Registro: 2013.0000665699**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 9095907-68.2008.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIO DA CONCEIÇÃO, é apelado INTERMARCOS ADMINISTRADORA LTDA.

**ACORDAM**, em 1ª Câmara Extraordinária de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ENIO ZULIANI (Presidente), MAIA DA CUNHA E BERETTA DA SILVEIRA.

São Paulo, 24 de outubro de 2013.

**ENIO ZULIANI  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N. 27579.**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 9095907-68.2008.8.26.0000**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE (S): MARIO DA CONCEIÇÃO**

**APELADO (S): INTERMARCOS ADMINISTRADORA LTDA**

**JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: MÔNICA DE CÁSSIA THOMAZ PEREZ  
REIS LOBO**

Recurso antigo e somente agora julgado pela câmara extraordinária. Dano moral. Consumidor vítima de abordagem truculenta, com arma de fogo, por suspeita de furto ou roubo de cartão de crédito. Fato que ocorreu em público, em pleno centro de compras (shopping). Dever do empreendedor de preservar a incolumidade física e psíquica de seus frequentadores. Responsabilidade objetiva, competindo responder e, posteriormente, reclamar dos infratores o reembolso (regresso). Dano moral incontrovertido. Provimento para fixar a indenização em R\$ 20.000,00.

Vistos.

Recurso distribuído em 9.9.2008 (fls. 252) e não julgado pela câmara ordinária. Será imediatamente analisado pela câmara extraordinária.

O autor não se conforma com o resultado imposto para a ação que ajuizou contra a INTERMARCOS ADMINISTRADORA LTDA. (Shopping Interlagos) e espera que o Tribunal reconheça a ocorrência de ato propulsor da indenização por danos morais. Segundo exposto na inicial, o autor foi alvo de uma abordagem quando realizava compras em uma das lojas do shopping e mediante ameaça com armas de fogos e expressões chulas próprias para intimidar, foi imobilizado para identificação de suspeito de furto de cartão, sendo liberado quando a vítima não o apontou como o criminoso



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procurado. O autor sustenta que os agentes dessa violência seriam vigilantes do shopping e, por ter sofrido humilhações em público, pede indenização não inferior a 200 salários mínimos (fls. 42).

A sentença reconheceu ser a recorrida parte ilegítima para responder pela ação do autor porque apurado que os personagens da diligência citada não eram empregados do shopping ou integrantes da firma terceirizada que cuida da segurança do local, o que impedia a vinculação com o episódio.

É o relatório.

Não deve subsistir a decisão.

O equívoco da extinção, sem resolução de mérito, decorre do fato de o autor não ter recebido a contemplação jurídica que o status de consumidor atribui, o que equivale a dizer que, igualmente, não se observou o fato de ser titular do direito da inviolabilidade de sua integridade física e psíquica no instante em que adentra e circula pelo ambiente construído pelo centro de compras.

O *shopping* é um fenômeno comercial desenvolvido para atrair clientes que se sentem seguros e confortáveis para desenvolver suas expectativas de consumo, sendo que esse estabelecimento prima pela oferta de vantagens que vão desde a comodidade, estacionamento, pluralidade de lojas, alimentação, lazer e tudo o mais que estimula a chegada do consumidor e sua permanência por mais tempo possível. A estratégia do *shopping* é cativar o consumidor, o que proporciona a rentabilidade pelos alugueis das lojas. O



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

shopping é, pois, um prestador de serviços e responde pela integridade física e psíquica dos frequentadores, de forma objetiva, nos termos do art. 14, da Lei 8078/90.

O autor foi vítima de violência inusitada e inexplicável. Realizava compras normalmente e foi abordado e detido como se fosse criminoso, dentro de uma das lojas, quando ameaçado com armas e subjugado para uma cena típica de reconhecimento visual pela suposta vítima de furto ou roubo de cartão. O autor, como resulta dos autos e sequer se contesta, era totalmente inocente, sendo que os sujeitos responsáveis pelo ato foram identificados como policiais (civil e militar), conforme informações do próprio *shopping* (fls. 31). A recorrida afirmou (fls. 59) e não provou que essas pessoas prestariam serviços a uma administradora de cartões de crédito e que agiram por ordem e conta dessa operadora (cuja identidade não foi fornecida), porque havia suspeita de uso fraudulento de cartão nas lojas do Shopping Interlagos.

Os direitos do autor foram violados e sua honra, imagem e reputação foram ignoradas, o que equivale a concluir que seu direito de indenização é absoluto e incontroverso (art. 5º, V e X, da CF e art. 6º, VI, da Lei 8078/90). A recorrida é parte legítima para responder pelos danos, primeiro porque era responsável pela segurança e higidez do consumidor que recepciona, não sendo possível que possa permitir que um cliente seja humilhado dentro de uma loja, na presença de outras pessoas, como ocorreu com o autor. Se o shopping conhecia a identidade dos envolvidos, como constou do BO de fls. 31, tinha o dever de agir e não permitir que o ato violento eclodisse, porque isso representa um descaso com o consumidor inocente e vítima dessa arbitrariedade.

Não interessa que não exista prova cabal da vinculação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trabalhista desses policiais com o shopping e com a empresa que cuida da segurança (Graber Sistemas de Segurança Ltda.), porque não seria o Judiciário ingênuo de exigir ficha de emprego quando se sabe que os policiais, civis e militares, trabalham informalmente e nas horas de folga. Não há, evidentemente, registro. Por outro lado e ainda por regras de experiência (art. 335, do CPC) fica difícil imaginar que uma administradora de cartões autorize uma diligência violenta como a que foi perpetrada e testemunhada, porque, para ela, basta cortar o crédito (bloqueio) que o problema financeiro está dizimado. O que normalmente ocorre é que os seguranças dos shoppings, mesmo de empresas terceirizadas, praticam atos de abuso e o caso do autor é um deles, sendo mais natural crer que a detenção, denúncias e ameaças sofridas pelo autor decorrem de ato do conhecimento e consentimento (ainda que tácito) da recorrida. Há legitimidade passiva ad causam (art. 3º, do CPC) e cabe julgar o mérito, na forma do art. 515, § 3º, do CPC.

Mesmo que a INTERMARCOS não tenha dado a ordem para o ocorrido, permitiu que isso ocorresse e mesmo quando os agentes se infiltram para atos de violência, cumpria-lhe tomar medidas que evitassem a submissão dos consumidores com tais violências, não sendo justificado que pessoas armadas entrem com facilidades e ajam com liberdade como os agentes agiram e nada aconteça. O autor não contou com nenhum aparato de controle para sua proteção e não mereceu reserva legal alguma dos valores físicos e morais. Houve, sem dúvida, falha na prestação de um serviço, o que obriga a ré a indenizar os danos, competindo a ela, depois, exigir dos infratores a restituição (regresso). O que não se admite é que o autor permaneça sem indenização pelas ofensas suportadas.

O dano moral é incontroverso. O autor foi humilhado e injustamente acusado, sendo alvo de violência e ameaças que não se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

justificavam, porque nada fez para atrair a suspeita que motivou a diligência descuidada que se fez em público. Na forma do art. 944, do CC, faz jus a uma indenização de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Isso posto, dá-se provimento para julgar a ação procedente e condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 20.000,00, com juros da mora desde a data do fato e atualização monetária a partir do presente julgamento. A recorrida pagará as custas e honorários, esses fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

**ENIO SANTARELLI ZULIANI**  
Relator