



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000486924

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008878-77.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MENTOR CONSULTORIA LTDA, é apelado VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara 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 Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), MORAIS PUCCI E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 23 de maio de 2026.

VIANNA COTRIM
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELANTE: MENTOR CONSULTORIA LTDA

APELADO: VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES S/A

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

EMENTA: Prestação de serviços - Ação de reparação de danos materiais - Contrato de prestação de serviços de monitoramento em segurança patrimonial e não mera compra de aparelho de alarme - Inconcebível que uma central de monitoramento de segurança se abstenha de comunicar aos contratantes a gravíssima ocorrência de perda de sinal do equipamento - O mínimo esperado de uma central de monitoramento é que monitore a constância do sinal, detectando eventual interrupção e comunicando efetivamente a ocorrência, ao menos com o fito averiguação - Ré que afirma ter detectado a perda do sinal, mas deixou de adotar medidas cautelares - Inexistência de sinal que, por si só, enseja a tomada de providências por parte da ré – Precedentes - Falha na prestação do serviço – Configuração - Dever de indenizar (art. 14 do CDC) - Sentença reformada - Ação procedente - Ônus sucumbenciais invertidos - Apelo provido.

VOTO Nº 54.228



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença de fls. 218/222 que julgou improcedente a ação de reparação de danos materiais decorrente de prestação de serviços, relatório adotado.

Inconformada, apela a autora (fls. 225/238), alegando, em síntese, que celebrou contrato de prestação de serviços de monitoramento 24 horas, com instalação de equipamentos de alarme em seu estabelecimento, sendo assegurado, contratual e publicitariamente, que, em caso de anormalidade, haveria disparo de alarme, comunicação com autoridades policiais, envio de supervisor ao local e contato com responsáveis.

Sustenta que, na madrugada de 03/02/2025, seu imóvel foi invadido e teve diversos bens subtraídos, sem que houvesse qualquer atuação eficaz do sistema contratado, inexistindo disparo útil de alarme, comunicação ou envio de equipe ao local. Afirma ter suportado prejuízo material no valor de R\$ 21.865,49, devidamente comprovado nos autos.

Aduz que o estabelecimento situa-se próximo a unidade da Polícia Militar, de modo que eventual acionamento imediato poderia ter evitado ou mitigado os danos, configurando, ao menos, perda de uma chance.

Assevera que não se configura culpa exclusiva de terceiros, mas fortuito interno, inerente ao risco da atividade da apelada, que atua justamente no ramo de segurança patrimonial. Afirma que a sabotagem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

do sistema constitui evento previsível, não sendo apto a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Argumenta que não houve qualquer atuação efetiva no momento do sinistro, inexistindo disparo de alarme, comunicação com responsáveis, envio de supervisor ou acionamento das autoridades, tendo a empresa se limitado a registros internos e agendamento de visita técnica no dia seguinte.

Aponta que os documentos utilizados na sentença (fls. 109) não comprovam comunicação eficaz, mas, ao contrário, evidenciam a ausência de funcionamento do sistema e de providências imediatas.

Alega, ainda, que, diante da inversão do ônus da prova, cabia à apelada demonstrar a regularidade do serviço e a exclusividade da conduta de terceiros, o que não teria ocorrido, ante a ausência de prova técnica robusta quanto ao funcionamento do sistema e à adoção dos protocolos contratados.

Defende a inaplicabilidade da excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, porquanto a sabotagem constitui risco inerente à atividade (fortuito interno), além de não restar demonstrada a exclusividade da conduta de terceiros.

Anota que a apelada possuía capacidade técnica para identificar inconsistências na alegada queda de energia, especialmente por monitorar outros imóveis na mesma região, o que evidenciaria falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prestação do serviço e violação do dever de diligência.

Por fim, requer a reforma da sentença para condenar a apelada ao ressarcimento integral dos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 21.865,49, acrescido de correção monetária e juros de mora, ou, subsidiariamente, a fixação por arbitramento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Preservado o entendimento do d. juízo *a quo*, tenho que assiste razão à autora.

Ainda que a obrigação assumida pela empresa seja de meio, e não de resultado, verifica-se, no caso concreto, a efetiva deficiência na prestação dos serviços pela requerida.

É inequívoco que o sistema contratado mostrou-se ineficaz para impedir ou ao menos inibir a ação dos criminosos.

Também não prospera a alegação, de que o sistema teria ficado inoperante em razão de suposta ruptura dolosa do cabeamento de energia. Esperava-se, no mínimo, que a ré identificasse a ausência de sinal e emitisse um alerta emergencial, ainda que por cautela. Em sistemas dessa natureza, é prática comum que a interrupção da linha gere notificações automáticas para averiguação de eventual anormalidade, o que evidencia a inércia e a omissão da prestadora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Observo que embora a apelada afirme que teria notificado a Apelante acerca da queda de energia e que o sistema teria operado em “modo de emergência”, tal notificação não restou cabalmente comprovada nos autos, observando-se que o documento de fls. 109 exhibe um mero print de tela sistêmica, praticamente ilegível.

Em hipótese assemelhada, esta Câmara já teve oportunidade de ressaltar que:

“A autora não comprou meramente um aparelho disparador de alarme. Contratou um serviço de monitoramento de segurança, que inclui, além do disparo de alarme em determinadas condições, o monitoramento do estabelecimento, comunicação imediata em caso de ocorrências, dentre outras funções. É plausível que o alarme e a transmissão das imagens tenham sido prejudicados pela destruição do equipamento e pela interrupção da energia elétrica, hipóteses inclusive previstas em contrato (fls. 23 cláusula décima, itens IV e V). Porém, é inconcebível que uma central de monitoramento de segurança seja incapaz de, pelo menos, comunicar aos contratantes a gravíssima ocorrência de interrupção do próprio sinal.

O mínimo que se espera de uma central de monitoramento é que monitore a constância do sinal de seus equipamentos, detectando eventual interrupção, independentemente do motivo, e providenciando a imediata comunicação da ocorrência, ao menos com o fito de averiguar a normalidade do funcionamento, sobretudo diante da circunstância absolutamente previsível e nada incomum do corte de energia elétrica por invasores.

E, de fato, a perda do sinal foi detectada. A própria ré



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

afirma expressamente em sua contestação que “a ADT constatou registro de evento 'web offline' na madrugada do dia 03/10/2023, evento este que consiste na falha de comunicação (internet ou GPRS), impossibilitando o acionamento do alarme” (fls. 105), e junta capturas de tela do sistema, indicando precisamente data, hora, minuto e segundo da perda do denominado “Webalarm”. Ora, se à ré foi possível detectar a perda do sinal, inexistente razão para que tenha se mantido inerte, abstendo-se de adotar minimamente medidas cautelares”. (TJSP; Apelação Cível 1028790-31.2024.8.26.0003; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

No mesmo sentido:

“Apelação. Prestação de serviços. Monitoramento de residência. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Relação de consumo. Responsabilidade solidária das empresas réas. Legitimidade passiva da empresa com a qual os consumidores firmaram contrato e instalou os equipamentos. Falha na prestação de serviços. Sistema externo consistente em cerca elétrica e alarme que não funcionaram. O corte de fios é situação previsível na ação criminosa para a qual deveria a empresa de monitoramento estar precavida com sistema auxiliar e imediato acionamento de sua central. Risco da atividade. Sistema ineficiente. Obrigação de meio. Falha na prestação de serviços. Não se pode admitir que a falha na prestação de serviços não resulte em responsabilização das empresas de monitoramento residencial, pois do contrário não sofreriam consequência do inadimplemento de sua obrigação contratual, no qual apenas o consumidor tem obrigação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pagar e a empresa não sofre consequência se o serviço não foi prestado com a eficiência esperada. Quantia em moeda estrangeira, incluída no pedido inicial e para a qual foi comprovada a operação de câmbio pouco tempo antes do roubo com registro nos boletins de ocorrência, que deve compor o dano sofrido. Dever de indenizar o prejuízo em razão da responsabilidade objetiva e da inversão do ônus probatório. Em relação ao veículo, cabia aos autores a comprovação da sua não recuperação, valor do saldo do financiamento e esclarecimentos sobre seguro vinculado ao contrato de alienação fiduciária, ônus do qual não se desincumbiram, não cabendo ao Juízo produzir provas em favor das partes. Responsabilidade pelos danos materiais comprovados a serem apurados em liquidação de sentença, para comparação da relação de objetos com a grande quantidade de comprovantes apresentados e cálculo de depreciação. Situação traumática vivenciada pelos autores. Danos morais configurados com quantum razoavelmente arbitrado, razão pela qual deve ser mantido. Sentença parcialmente reformada. Honorários majorados. RECURSOS DAS RÉS DESPROVIDOS. RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016519-97.2018.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2022; Data de Registro: 31/03/2022)

Também o Colendo Superior Tribunal de Justiça, destacou que:

“A decisão guerreada assentou-se na premissa de que, embora a obrigação contratual fosse de meio, a conduta da empresa, ao permanecer inerte diante da notificação de interrupção do fornecimento de energia elétrica e da subsequente perda de comunicação com o sistema de alarme, configurou uma falha culposa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

na execução do serviço contratado. Extrai-se do voto condutor o seguinte excerto (fl. 317):

Entretanto, no caso dos autos, restou incontroverso que houve uma falha significativa na execução do serviço. A evidência de que os criminosos cortaram a energia elétrica do imóvel e, no dia seguinte, invadiram o local sem que o sistema de monitoramento emitisse qualquer alerta, configura uma falha grave na prestação do serviço. A apelante, ao tomar ciência da interrupção do sistema em razão da queda de energia, deveria ter adotado medidas imediatas para verificar a situação, como enviar uma equipe ao local ou, ao menos, comunicar a polícia ou a empresa autora sobre a falha. A omissão nesse sentido configura falha na prestação dos serviços, passível de responsabilização.

Verifica-se, portanto, que a Corte de origem, soberana na análise dos fatos e das provas, não desconsiderou a natureza do contrato ou as excludentes de responsabilidade de forma abstrata. Pelo contrário, aplicou o direito ao caso concreto, concluindo que a conduta omissiva da recorrente, diante de um evento anormal (a interrupção do sistema), foi o elemento determinante para a caracterização do defeito no serviço.

Para infirmar tal conclusão e acolher as teses da recorrente - de que não houve falha, de que o ato de terceiro foi a causa exclusiva do dano e de que os prejuízos não foram comprovados - seria imprescindível revolver todo o material cognitivo dos autos, incluindo a análise das cláusulas contratuais à luz dos eventos ocorridos, dos relatórios de monitoramento e dos documentos que atestam os bens subtraídos. Tal procedimento é vedado na via estreita do recurso especial, conforme pacífica jurisprudência desta Corte, consolidada no enunciado da Súmula 7/STJ: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3052367 - SP (2025/0354798-3) - **Relator(a)** Ministro HUMBERTO MARTINS -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Data da Publicação - DJEN 26/01/2026).

No caso concreto, restou evidenciado que o estabelecimento da autora foi invadido e, embora a central de monitoramento tenha identificado a perda de sinal, conforme admitido pela própria ré, deixou de adotar as medidas cabíveis, sequer realizando a comunicação da ocorrência.

Os prejuízos materiais encontram-se devidamente comprovados nos autos, correspondentes aos bens subtraídos do estabelecimento, com valores discriminados e não impugnados de maneira específica e eficaz pela ré (fls. 49/76).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas acerca de sua utilização e dos riscos envolvidos.

Destarte, de rigor a reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação, condenando a ré a indenizar a autora pelos danos materiais sofridos, que somam a quantia de R\$ 21.865,49, corrigidos monetariamente desde a data deste julgamento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, observando-se os art. 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil, que tratam dos juros e correção monetária.

Ficam invertidos os ônus sucumbenciais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1008878-77.2025.8.26.0564
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Pelo exposto, por esses fundamentos, dou provimento ao recurso.

VIANNA COTRIM
RELATOR