

Poder Judiciário da
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 7ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0742017-35.2023.8.07.0001

APELANTE(S) -----

APELADO(S) -----

Relator Desembargador GETÚLIO MORAES OLIVEIRA

Acórdão Nº 1895271

EMENTA

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CLIENTE PERSEGUIDA DENTRO DO SUPERMERCADO. TENTATIVA DE HOMICÍDIO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. PROVIDÊNCIAS DE CAUTELA. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Segundo a teoria do risco da atividade ou do negócio, quem exerce atividade que comporte risco para direitos de outrem, deve compensar os danos que essa atividade possa vir a causar, independentemente de culpa.
2. A atividade de supermercado, por atrair grande número de pessoas, deve dispor de segurança treinada e qualificada que deve monitorar desde a entrada do estabelecimento. Diante de qualquer anormalidade, como a entrada de pessoa visivelmente transtornada e que parece perseguir alguém, adotar providências de cautela para garantir a segurança de todos.
3. Recurso provido para reformar a sentença e condenar no pagamento de danos morais.



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, GETÚLIO MORAES OLIVEIRA - Relator, ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO - 1º Vogal e SANDRA REVES - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora SANDRA REVES, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 22 de Julho de 2024

Desembargador GETÚLIO MORAES OLIVEIRA
Relator

RELATÓRIO

Adoto o relatório da R. Sentença:

“Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por ----- em face de -----.

Inicialmente, a demandante pleiteia a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, sob o fundamento de ausência de recursos para arcar com o pagamento das custas e eventuais ônus de sucumbência sem prejuízo do próprio sustento e de sua família.

Quanto aos fatos, narra a parte autora que era cliente do supermercado -----, mas no dia 25/6/2023, enquanto realizava compras, foi abordada, na porta do estabelecimento, por duas pessoas em situação que lhe pediram algum dinheiro.

Em seguida, um deles começou a perseguir a requerente dentro do estabelecimento comercial e apropriou-se de uma faca grande que estava exposta para venda. Na sequência, uma das funcionárias da ré aconselhou a autora a adentrar no açougue, para sair do campo de visão do perseguidor.

Contudo, o indivíduo partiu para cima da autora e, enquanto tentava alcançá-la, acabou por esfaquear diversas vezes a funcionária que prestou auxílio à requerente. O criminoso continuou atrás da demandante, mas foi interceptado por um policial militar antes que pudesse fazer mal à autora.

Diante desses fatos, assevera que a *“situação poderia ter sido facilmente evitada caso o supermercado tivesse profissionais na área da segurança ou monitoramento por câmeras eficaz”*.

Ademais, afirma que *“sempre se recorda do acontecido, perdendo a vontade de sair de sua residência e andar em público como fazia normalmente anteriormente à data dos fatos”*.



Defende que a responsabilidade da requerida é objetiva, nos termos dos artigos 8º e 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927, 931 e 932 do Código Civil.

Insiste que toda a situação lhe causou profundo abalo moral, já que a autora não sente mais segurança para sair de sua residência.

Assim, pugna pela condenação da requerida ao pagamento de reparação pelos danos morais suportados, no valor sugerido de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Ao final, requer a procedência do pedido inicial, bem como a condenação da ré ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Pela decisão de ID 174771125, este Juízo determinou que a requerente demonstrasse a miserabilidade alegada ou efetuasse o recolhimento das custas. Em seguida, sobreveio aos autos a comprovação do pagamento das custas iniciais (ID 177761691).

A petição inicial foi então recebida e determinou-se a citação da ré para comparecer à audiência de conciliação (ID 177810287).

A citação foi efetivada no ID 180039235.

Realizada a sessão de conciliação, não se mostrou possível a solução consensual do litígio, nos termos da ata de audiência de ID 185458898.

A ré ---- apresentou contestação no ID 186606474, na qual alega, inicialmente, a ausência de falha na prestação do serviço.

Argumenta que a demandante foi abordada do lado de fora do estabelecimento comercial e, mesmo tendo notado que estava sendo perseguida, não informou o fato a nenhum funcionário do supermercado.

Destaca, ademais, que seus empregados não poderiam ter obstado o ingresso do terceiro que perseguiu a autora unicamente por se tratar de pessoa em situação de rua, pois, em tal caso, a requerida teria incorrido em conduta discriminatória.

Outrossim, argumenta que possui fiscais de loja *“que atuam na prevenção de perdas das mercadorias comercializadas e no atendimento de situações excepcionais, como a do presente caso, acionando a polícia - quando necessário - e fazendo as demais intervenções para o bom funcionamento do estabelecimento”*.

E mesmo que não houvesse segurança particular nas dependências do estabelecimento, pontua que a prevenção de delitos compete aos órgãos de segurança pública, nos termos do artigo 144 da Constituição Federal.

Frisa, também, que a própria requerente reconheceu na inicial que foi auxiliada por uma funcionária do supermercado, a qual acabou sendo atacada pelo terceiro.

Diante disso, conclui que *“a exposição clara dos fatos não evidencia falha na prestação de serviços da Requerida, muito pelo contrário, se observa que a partir do momento em que o primeiro funcionário se deparou com a situação de perigo, agiu em defesa da cliente, tornando-se, inclusive, a vítima que sofreu a agressão física praticada pelo criminoso”*.



Argumenta, ainda, que o caso dos autos se cuida de fato exclusivo de terceiro e fortuito externo, de modo que não há nexos de causalidade entre os danos morais suportados pela autora e a conduta dos prepostos da ré.

Ademais, entende que “a situação fática retrata caso de força maior ou fortuito externo, resultante no desaparecimento do nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo estabelecimento e o dano ou prejuízo experimentado pela consumidora, ora Requerente, de modo que não haverá obrigação de indenizar”.

Defende, também, que não restou demonstrado a ocorrência de qualquer dano a direito de personalidade da consumidora, de modo que nenhuma reparação é devida à demandante.

Subsidiariamente, em caso de reconhecimento da responsabilidade pelos danos alegados, pugna pela fixação do *quantum* indenizatório em valor razoável e proporcional.

Réplica no ID 189578209, acompanhada de relatório psicológico.

É o relatório.

Decido.”

Acrescento que o MM Juiz assim decidiu a lide:

“Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido por ----- em face de -----.

Declaro resolvido o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, devendo a verba honorária ser fixada em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Após o trânsito em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.”

Recurso interposto por -----

pedindo a reforma do Julgado, reiterando os argumentos anteriores e outros que serão apreciados neste Voto.

Preparo ao ID 59080659.

Contrarrazões ao ID 59080663.

É o relatório. Passo a decidir.



VOTOS

O Senhor Desembargador GETÚLIO MORAES OLIVEIRA - Relator

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se de apelação interposta por ----- em face da r. sentença (ID. 59079955), proferida pelo juízo da 23ª Vara Cível de Brasília.

Transcrevo os fundamentos da sentença:

“Da análise dos autos, entendo que estão presentes os pressupostos para a válida constituição e regular desenvolvimento da relação jurídica processual.

Outrossim, é caso de julgamento antecipado do mérito, a teor do disposto no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que a matéria é essencialmente de direito. Além disso, a prova documental carreada aos autos pela parte autora é suficiente para a análise dos pedidos deduzidos pelas partes.

A controvérsia reside em estabelecer se é possível responsabilizar o supermercado ----- em razão de tentativa de agressão praticada por terceiro contra a autora, ocorrida nas dependências do estabelecimento da demandada.

Pois bem.

Ante a aplicabilidade da legislação consumerista, a responsabilidade civil da requerida deve ser aferida sob o prisma objetivo, sendo admitida a sua exclusão em caso de comprovação da ausência de defeito na prestação do serviço ou da existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;***
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;***
- III - a época em que foi fornecido.***

[...]



§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (grifos acrescidos)

Da análise dos autos, verifico que a ocorrência dos fatos está devidamente comprovada por meio do vídeo apreendido no ID 174742337, o qual demonstra um indivíduo se apossando de uma faca exposta para venda e, em seguida, perseguindo a autora e esfaqueando uma das funcionárias da ré -----.

Tal situação certamente causou profundo medo na requerente, dado o inegável intento do terceiro de atentar contra a incolumidade física da demandante. O laudo acostado no ID 189578210 também demonstra que a requerente ainda possui severas sequelas psicológicas em razão do evento traumático por que passou.

Contudo, a despeito da trágica situação vivida pela requerente, **não é possível responsabilizar a demandada pelos danos sofridos, pois se está diante de fato exclusivo de terceiro**, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC.

A atitude do terceiro contra a consumidora não era esperada, pois, da narrativa dos fatos, vê-se que a tentativa de agressão não possui qualquer relação com a atividade econômica desenvolvida no local dos fatos.

Conforme informado pela autora, **ela foi abordada fora do supermercado** por duas pessoas em situação de rua, que lhe pediram dinheiro. Em seguida, um deles, que aparentava estar alterado, conforme se extrai do vídeo, começou a perseguir a requerente e, após se apossar de uma faca exposta para venda, tentou agredi-la.

Assim, a causa do evento danoso – tentativa de agressão por terceiro que abordou a autora fora do supermercado e passou a persegui-la dentro do estabelecimento comercial – não guarda conexão com a atividade econômica da ré.

Desse modo, **não era razoável e proporcional exigir que a requerida evitasse o evento danoso**, razão pela qual deve ser reconhecido o rompimento do nexo de causalidade.

Outrossim, **a própria autora informou que foi auxiliada por uma funcionária da requerida**, que tentou retirá-la da vista do agressor, com vistas a evitar eventual agressão contra a demandante.

Nesse sentido, a própria demandante narrou na inicial o seguinte:

Mediante ao medo e a insegurança sofrida pela Requerente, ora consumidora, bem como da funcionária do referido açougue, esta última, aconselhou a Requerente adentrar o açougue, a fim de tirá-la do campo de visão do meliante.

Oportunidade em que o meliante já havia retirado a faca da embalagem e empregou perseguição à Requerente, de modo que no momento desta perseguição, atingiu com diversas facadas a funcionária do açougue, conforme vídeo em anexo. (grifos acrescidos)

Portanto, **a funcionária da ré empregou todas as medidas que estavam a seu alcance para evitar que a o agressor causasse mal à requerente.**



Infelizmente, a preposta que auxiliou a autora acabou sendo atingida com diversos golpes, conforme demonstrado no vídeo de ID 174742337.

Desse modo, a própria ré também foi sofreu danos, ainda que indiretamente, pela conduta inesperada do terceiro, já que sua funcionária foi vítima, em tese, de tentativa de homicídio.

Com isso, **não se verifica a alegada falha na prestação dos serviços**, seja pela existência de fato exclusivo de terceiro seja pela adoção de medidas adotadas pela funcionária da ré com vistas a evitar que o agressor causasse mal à requerente.

Nesse sentido, confira-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRAVO RETIDO. NÃO CONHECIMENTO. PRELIMINAR. CERCEAMENTO DE DEFESA. PRECLUSÃO. REJEIÇÃO. AGRESSÕES NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL. DEVER DE SEGURANÇA. DESCUMPRIMENTO. INOCORRÊNCIA. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO DEMONSTRADO. SENTENÇA REFORMADA.

[...]

3 - A partir da revisão dos fatos e provas analisados, verifica-se a ausência de demonstração de defeito na prestação de serviço consubstanciado em violação do dever de segurança pela Ré, mormente porque prepostos da empresa Ré agiram para impedir a continuidade das agressões físicas perpetradas por terceira pessoa à Autora. A detenção da suposta agressora no estabelecimento empresarial não integra a segurança legitimamente esperada da Ré. Não havendo comprovação do nexo de causalidade entre a ação ou omissão imputada ao fornecedor de serviços e o dano sofrido pelo consumidor, descabe cogitar de responsabilidade civil objetiva da empresa.

Agravo Retido não conhecido.

Apelação Cível provida (Acórdão 920262, 20130111460214APC, Relator: ANGELO PASSARELI, , Revisor: SILVA LEMOS, 5ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 17/2/2016, publicado no DJE: 23/2/2016 – grifos acrescidos).

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ATO ILÍCITO. AGRESSÃO FÍSICA. NEXO DE CAUSALIDADE. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. FIXAÇÃO DO QUANTUM. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.

RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTACAO DO SERVIÇO. ATO EXCLUSIVO DE TERCEIROS. SENTENÇA MANTIDA.

1. Restando demonstrado o ato lesivo, consubstanciado na atitude dos réus ao agredir fisicamente o autor sem razão justificável, bem como o nexo de causalidade, resta patente o dever de indenizar.

[...]

6. Constatada a inexistência de falha na prestação de serviços por parte do estabelecimento comercial, bem como de nexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e a conduta do estabelecimento, não há falar em responsabilidade civil do posto de gasolina.



7. *Recursos não providos* (Acórdão 950635, 20110111610404APC, Relator: CRUZ MACEDO, 4ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 2/6/2016, publicado no DJE: 8/7/2016. Pág.: 253/276 – grifos acrescidos).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AGRESSÕES PERPETRADAS POR TERCEIROS NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. REPARAÇÃO INDEVIDA.

Não havendo como identificar quais dos contedores iniciaram as agressões e quais agiram em legítima defesa, tal fato obsta o acolhimento da pretensão indenizatória, deduzida em face daqueles que participaram do evento.

O fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos sofridos pelo consumidor em decorrência de agressão praticada por terceiros no interior do estabelecimento comercial, com fulcro no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Não caracterizada a alegada falha na prestação do serviço, bem assim, o nexo causal entre esta e as lesões sofridas, indefere-se o pedido de indenização deduzido em face do estabelecimento comercial (Acórdão 698446, 20090110032520APC, Relator: CARMELITA BRASIL, Revisor: WALDIR LEÔNCIO LOPES JÚNIOR, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 31/7/2013, publicado no DJE: 5/8/2013. Pág.: 105 – grifos acrescidos).

Desse modo, estando-se diante de fato exclusivo de terceiro e tendo a funcionária da requerida adotado todos os meios para proteger a autora das agressões, não há se falar emnexo de causalidade entre o dano moral suportado e a conduta da ré/fornecedora.

Assim, a improcedência do pedido de reparação a título de danos morais é medida que se impõe.”

Os autos descrevem um caso em que a Autora, cliente do supermercado Réu, dirigia-se ao estabelecimento e nas proximidades da porta de entrada foi abordada por um morador de rua a quem disse que não tinha disponibilidade para ajudar no momento, daí entrou no estabelecimento e percebeu que o referido morador de rua a seguiu, e assim continuou, até que a Autora chegou a um açougue dentro do supermercado e viu o homem pegando uma faca que estava no mostruário, tirando sua embalagem e indo em direção a ela Autora. Uma funcionária do açougue percebeu aquele movimento e mandou a Autora entrar no açougue; o homem continuou sua perseguição, foi interceptado pela funcionária, contra quem o agressor desferiu facadas, e continuou perseguindo a Autora até alcançá-la. Entretanto, um cliente que estava no local, policial, conseguiu imobilizar o agressor e a polícia foi chamada.

Em razão do fato, a Autora, que sofreu um forte abalo emocional, foi diagnosticada com estresse pós-traumático e está usando medicamentos. Ingressou com ação de danos morais contra o estabelecimento que não lhe garantiu a segurança e foi negligente na vigilância.

O MM Juiz julgou improcedente o pedido por considerar que o fato era imprevisível e não está relacionado à atividade econômica. Sobreveio o recurso da Autora que passo a apreciar.



A r. Sentença apoiou-se, fundamentadamente, na imprevisibilidade do evento e na ausência de liame com a atividade econômica do supermercado. Existem, porém, alguns conceitos e princípios jurídicos que precisam ser considerados.

Um supermercado é um empreendimento de grande porte que engloba vários tipos de comércio por isto recebe grande quantidade de pessoas, ou seja, não é uma loja comercial comum.

É inconcusso que responde pela segurança do cliente por qualquer dano que este venha a sofrer no interior do estabelecimento, mesmo o fortuito interno.

É preciso, entretanto, verificar em primeiro lugar se houve falha na previsibilidade do evento.

Quanto a esse ponto, a Autora diz que o local é considerado perigoso, frequentado por meliantes e usuários de drogas e que, além do perigo, existem também moradores de rua que permanecem nas imediações. Tal fato não foi negado pelo Réu, ou seja, foi admitido como verdadeiro.

Nessas circunstâncias, ao estabelecimento, até no próprio interesse de passar aos clientes a confiabilidade de que existe uma segurança e com isso manter a clientela, compete o dever de cuidado para razoavelmente prever e prevenir situações como a que ocorreu com a Autora. Para isso, além de medidas de segurança adequadas, é razoável esperar que haja também segurança na entrada e nas imediações do estabelecimento e um monitoramento constante.

No momento em que a Autora, cliente do supermercado Réu, ingressou no estabelecimento e foi seguida pelo morador de rua, este visivelmente perturbado, se houvesse uma segurança eficiente, poderia ser percebida a anormalidade da situação. Não se trataria de barrar a entrada do morador de rua, mas de qualquer um que mostrasse comportamento anormal, ou pelo menos acompanhar a Autora e o que a perseguia, o que permitiria verificar que a certa altura o homem apanhou uma faca do mostruário, desembalou-a e, empunhando-a, foi em direção à Requerente. Como dito, se houvesse um monitoramento razoável seria possível alguma ação defensiva, o acionamento de algum alarme ou outras ações congêneres, e, com algumas providências, a tragédia que se verificou com a funcionária que viu o movimento, e foi esfaqueada ao tentar interceptar o agressor, poderia ter sido evitada.

Disse o Réu que *"[...] a funcionária da Requerida, no momento em que observou a conduta estranha da pessoa em situação de rua, chamou a Requerente para dentro do açougue - ou seja, houve atendeu ao dever de proteção à cliente - tendo sido atacada pelo homem, que se acrescenta, passou a apresentar comportamento visivelmente transtornado.[...]"*.

A par de reconhecer que o homem se encontrava 'visivelmente transtornado', segue-se que essa percepção deveria ter sido feita, não por uma funcionária não preparada para reação, mas por segurança qualificada, desde a entrada no estabelecimento.

Entretanto, o que se verificou foi a inação da segurança propriamente dita, ou



negligência manifesta da empresa em tê-la qualificada e treinada, pois, mesmo após as lesões infligidas à funcionária, o agressor continuou perseguindo a Autora até alcançá-la e só foi imobilizado por um cliente que percebeu a cena e interferiu.

Dispõe a Súmula nº 130 do STJ: "A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento."

A edição dessa súmula, embora não se trate da hipótese em julgamento, é calcada na teoria do risco da atividade ou do negócio, princípio jurídico que atribui a responsabilidade pelos danos sofridos por uma parte, independentemente de culpa, devido ao risco intrínseco do mister desempenhado, ou seja, quem exerce atividade que comporte risco para direitos de outrem, deve compensar os danos que essa atividade possa vir a causar.

Com estas considerações entendo que não é possível eximir o Réu da compensação pelos danos morais apontados, situação grave e desesperadora que ultrapassa em muito o mero dissabor.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO PARA REFORMAR A R. SENTENÇA** e condenar o Réu no pagamento de danos morais que fixo, considerando todos os elementos dos autos, em R\$10.000,00 (dez mil reais).

Inverto os ônus da sucumbência, calculados os honorários advocatícios sobre o valor da condenação.

É como voto.

O Senhor Desembargador ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Desembargadora SANDRA REVES - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME.



Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se de apelação interposta por ----- em face da r. sentença (ID. 59079955), proferida pelo juízo da 23ª Vara Cível de Brasília.

Transcrevo os fundamentos da sentença:

“Da análise dos autos, entendo que estão presentes os pressupostos para a válida constituição e regular desenvolvimento da relação jurídica processual.

Outrossim, é caso de julgamento antecipado do mérito, a teor do disposto no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que a matéria é essencialmente de direito. Além disso, a prova documental carreada aos autos pela parte autora é suficiente para a análise dos pedidos deduzidos pelas partes.

A controvérsia reside em estabelecer se é possível responsabilizar o supermercado ----- em razão de tentativa de agressão praticada por terceiro contra a autora, ocorrida nas dependências do estabelecimento da demandada.

Pois bem.

Ante a aplicabilidade da legislação consumerista, a responsabilidade civil da requerida deve ser aferida sob o prisma objetivo, sendo admitida a sua exclusão em caso de comprovação da ausência de defeito na prestação do serviço ou da existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;



III - a época em que foi fornecido.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (grifos acrescidos)

Da análise dos autos, verifico que a ocorrência dos fatos está devidamente comprovada por meio do vídeo apreendido no ID 174742337, o qual demonstra um indivíduo se apossando de uma faca exposta para venda e, em seguida, perseguindo a autora e esfaqueando uma das funcionárias da ré ----.

Tal situação certamente causou profundo medo na requerente, dado o inegável intento do terceiro de atentar contra a incolumidade física da demandante. O laudo acostado no ID 189578210 também demonstra que a requerente ainda possui severas sequelas psicológicas em razão do evento traumático por que passou.

Contudo, a despeito da trágica situação vivida pela requerente, **não é possível responsabilizar a demandada pelos danos sofridos, pois se está diante de fato exclusivo de terceiro**, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC.

A atitude do terceiro contra a consumidora não era esperada, pois, da narrativa dos fatos, vê-se que a tentativa de agressão não possui qualquer relação com a atividade econômica desenvolvida no local dos fatos.

Conforme informado pela autora, **ela foi abordada fora do supermercado** por duas pessoas em situação de rua, que lhe pediram dinheiro. Em seguida, um deles, que aparentava estar alterado, conforme se extrai do vídeo, começou a perseguir a requerente e, após se apossar de uma faca exposta para venda, tentou agredi-la.

Assim, a causa do evento danoso – tentativa de agressão por terceiro que abordou a autora fora do supermercado e passou a persegui-la dentro do estabelecimento comercial – não guarda conexão com a atividade econômica da ré.

Desse modo, **não era razoável e proporcional exigir que a requerida evitasse o evento danoso**, razão pela qual deve ser reconhecido o rompimento do nexo de causalidade.

Outrossim, **a própria autora informou que foi auxiliada por uma funcionária da requerida**, que tentou retirá-la da vista do agressor, com vistas a evitar eventual agressão contra a demandante.

Nesse sentido, a própria demandante narrou na inicial o seguinte:

Mediante ao medo e a insegurança sofrida pela Requerente, ora consumidora, bem como da funcionária do referido açougue, esta última, aconselhou a Requerente adentrar o açougue, a fim de tirá-la do campo de visão do meliante.

Oportunidade em que o meliante já havia retirado a faca da embalagem e empregou perseguição à Requerente, de modo que no momento desta



perseguição, atingiu com diversas facadas a funcionária do açougue, conforme vídeo em anexo. (grifos acrescidos)

Portanto, **a funcionária da ré empregou todas as medidas que estavam a seu alcance para evitar que a o agressor causasse mal à requerente.** Infelizmente, a preposta que auxiliou a autora acabou sendo atingida com diversos golpes, conforme demonstrado no vídeo de ID 174742337.

Desse modo, a própria ré também foi sofreu danos, ainda que indiretamente, pela conduta inesperada do terceiro, já que sua funcionária foi vítima, em tese, de tentativa de homicídio.

Com isso, **não se verifica a alegada falha na prestação dos serviços**, seja pela existência de fato exclusivo de terceiro seja pela adoção de medidas adotadas pela funcionária da ré com vistas a evitar que o agressor causasse mal à requerente.

Nesse sentido, confira-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRAVO RETIDO. NÃO CONHECIMENTO. PRELIMINAR. CERCEAMENTO DE DEFESA. PRECLUSÃO. REJEIÇÃO. AGRESSÕES NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL. DEVER DE SEGURANÇA. DESCUMPRIMENTO. INOCORRÊNCIA. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO DEMONSTRADO. SENTENÇA REFORMADA.

[...]

3 - A partir da revisão dos fatos e provas analisados, verifica-se a ausência de demonstração de defeito na prestação de serviço consubstanciado em violação do dever de segurança pela Ré, mormente porque prepostos da empresa Ré agiram para impedir a continuidade das agressões físicas perpetradas por terceira pessoa à Autora. A detenção da suposta agressora no estabelecimento empresarial não integra a segurança legitimamente esperada da Ré. Não havendo comprovação do nexo de causalidade entre a ação ou omissão imputada ao fornecedor de serviços e o dano sofrido pelo consumidor, descabe cogitar de responsabilidade civil objetiva da empresa.

Agravo Retido não conhecido.

Apelação Cível provida (Acórdão 920262, 20130111460214APC, Relator: ANGELO PASSARELI, , Revisor: SILVA LEMOS, 5ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 17/2/2016, publicado no DJE: 23/2/2016 – grifos acrescidos).

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. ATO ILÍCITO. AGRESSÃO FÍSICA. NEXO DE CAUSALIDADE. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. FIXAÇÃO DO QUANTUM. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTACAO DO SERVIÇO. ATO EXCLUSIVO DE TERCEIROS. SENTENÇA MANTIDA.

1. Restando demonstrado o ato lesivo, consubstanciado na atitude dos réus ao agredir fisicamente o autor sem razão justificável, bem como o nexo de causalidade, resta patente o dever de indenizar.

[...]



6. Constatada a inexistência de falha na prestação de serviços por parte do estabelecimento comercial, bem como denexo causal entre as lesões sofridas pelo consumidor e a conduta do estabelecimento, não há falar em responsabilidade civil do posto de gasolina.

7. *Recursos não providos* (Acórdão 950635, 20110111610404APC, Relator: CRUZ MACEDO, 4ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 2/6/2016, publicado no DJE: 8/7/2016. Pág.: 253/276 – grifos acrescidos).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AGRESSÕES PERPETRADAS POR TERCEIROS NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOCORRÊNCIA. REPARAÇÃO INDEVIDA.

Não havendo como identificar quais dos contedores iniciaram as agressões e quais agiram em legítima defesa, tal fato obsta o acolhimento da pretensão indenizatória, deduzida em face daqueles que participaram do evento.

O fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos sofridos pelo consumidor em decorrência de agressão praticada por terceiros no interior do estabelecimento comercial, com fulcro no art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Não caracterizada a alegada falha na prestação do serviço, bem assim, onexo causal entre esta e as lesões sofridas, indefere-se o pedido de indenização deduzido em face do estabelecimento comercial (Acórdão 698446, 20090110032520APC, Relator: CARMELITA BRASIL, Revisor: WALDIR LEÔNIO LOPES JÚNIOR, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 31/7/2013, publicado no DJE: 5/8/2013. Pág.: 105 – grifos acrescidos).

Desse modo, estando-se diante de fato exclusivo de terceiro e tendo a funcionária da requerida adotado todos os meios para proteger a autora das agressões, não há se falar emnexo de causalidade entre o dano moral suportado e a conduta da ré/fornecedora.

Assim, a improcedência do pedido de reparação a título de danos morais é medida que se impõe.”

Os autos descrevem um caso em que a Autora, cliente do supermercado Réu, dirigia-se ao estabelecimento e nas proximidades da porta de entrada foi abordada por um morador de rua a quem disse que não tinha disponibilidade para ajudar no momento, daí entrou no estabelecimento e percebeu que o referido morador de rua a seguiu, e assim continuou, até que a Autora chegou a um açougue dentro do supermercado e viu o homem pegando uma faca que estava no mostruário, tirando sua embalagem e indo em direção a ela Autora. Uma funcionária do açougue percebeu aquele movimento e mandou a Autora entrar no açougue; o homem continuou sua perseguição, foi interceptado pela funcionária, contra quem o agressor desferiu facadas, e continuou perseguindo a Autora até alcançá-la. Entretanto, um cliente que estava no local, policial, conseguiu imobilizar o agressor e a polícia foi chamada.

Em razão do fato, a Autora, que sofreu um forte abalo emocional, foi diagnosticada com estresse pós-traumático e está usando medicamentos. Ingressou com ação de danos morais contra o estabelecimento que não lhe garantiu a segurança e foi negligente na vigilância.



O MM Juiz julgou improcedente o pedido por considerar que o fato era imprevisível e não está relacionado à atividade econômica. Sobreveio o recurso da Autora que passo a apreciar.

A r. Sentença apoiou-se, fundamentadamente, na imprevisibilidade do evento e na ausência de liame com a atividade econômica do supermercado. Existem, porém, alguns conceitos e princípios jurídicos que precisam ser considerados.

Um supermercado é um empreendimento de grande porte que engloba vários tipos de comércio por isto recebe grande quantidade de pessoas, ou seja, não é uma loja comercial comum.

É inconcusso que responde pela segurança do cliente por qualquer dano que este venha a sofrer no interior do estabelecimento, mesmo o fortuito interno.

É preciso, entretanto, verificar em primeiro lugar se houve falha na previsibilidade do evento.

Quanto a esse ponto, a Autora diz que o local é considerado perigoso, frequentado por meliantes e usuários de drogas e que, além do perigo, existem também moradores de rua que permanecem nas imediações. Tal fato não foi negado pelo Réu, ou seja, foi admitido como verdadeiro.

Nessas circunstâncias, ao estabelecimento, até no próprio interesse de passar aos clientes a confiabilidade de que existe uma segurança e com isso manter a clientela, compete o dever de cuidado para razoavelmente prever e prevenir situações como a que ocorreu com a Autora. Para isso, além de medidas de segurança adequadas, é razoável esperar que haja também segurança na entrada e nas imediações do estabelecimento e um monitoramento constante.

No momento em que a Autora, cliente do supermercado Réu, ingressou no estabelecimento e foi seguida pelo morador de rua, este visivelmente perturbado, se houvesse uma segurança eficiente, poderia ser percebida a anormalidade da situação. Não se trataria de barrar a entrada do morador de rua, mas de qualquer um que mostrasse comportamento anormal, ou pelo menos acompanhar a Autora e o que a perseguia, o que permitiria verificar que a certa altura o homem apanhou uma faca do mostruário, desembalou-a e, empunhando-a, foi em direção à Requerente. Como dito, se houvesse um monitoramento razoável seria possível alguma ação defensiva, o acionamento de algum alarme ou outras ações congêneres, e, com algumas providências, a tragédia que se verificou com a funcionária que viu o movimento, e foi esfaqueada ao tentar interceptar o agressor, poderia ter sido evitada.

Disse o Réu que *"[...] a funcionária da Requerida, no momento em que observou a conduta estranha da pessoa em situação de rua, chamou a Requerente para dentro do açougue ou seja, houve atendeu ao dever de proteção à cliente - tendo sido atacada pelo homem, que se acrescenta, passou a apresentar comportamento visivelmente transtornado.[...]"*.



A par de reconhecer que o homem se encontrava 'visivelmente transtornado', segue-se que essa percepção deveria ter sido feita, não por uma funcionária não preparada para reação, mas por segurança qualificada, desde a entrada no estabelecimento.

Entretanto, o que se verificou foi a inação da segurança propriamente dita, ou negligência manifesta da empresa em tê-la qualificada e treinada, pois, mesmo após as lesões infligidas à funcionária, o agressor continuou perseguindo a Autora até alcançá-la e só foi imobilizado por um cliente que percebeu a cena e interferiu.

Dispõe a Súmula nº 130 do STJ: "A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento."

A edição dessa súmula, embora não se trate da hipótese em julgamento, é calcada na teoria do risco da atividade ou do negócio, princípio jurídico que atribui a responsabilidade pelos danos sofridos por uma parte, independentemente de culpa, devido ao risco intrínseco do mister desempenhado, ou seja, quem exerce atividade que comporte risco para direitos de outrem, deve compensar os danos que essa atividade possa vir a causar.

Com estas considerações entendo que não é possível eximir o Réu da compensação pelos danos morais apontados, situação grave e desesperadora que ultrapassa em muito o mero dissabor.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO PARA REFORMAR A R. SENTENÇA** e condenar o Réu no pagamento de danos morais que fixo, considerando todos os elementos dos autos, em R\$10.000,00 (dez mil reais).

Inverto os ônus da sucumbência, calculados os honorários advocatícios sobre o valor da condenação.

É como voto.



Adoto o relatório da R. Sentença:

“Trata-se de ação de indenização por danos morais proposta por ----- em face de -----.

Inicialmente, a demandante pleiteia a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, sob o fundamento de ausência de recursos para arcar com o pagamento das custas e eventuais ônus de sucumbência sem prejuízo do próprio sustento e de sua família.

Quanto aos fatos, narra a parte autora que era cliente do supermercado -----, mas no dia 25/6/2023, enquanto realizava compras, foi abordada, na porta do estabelecimento, por duas pessoas em situação que lhe pediram algum dinheiro.

Em seguida, um deles começou a perseguir a requerente dentro do estabelecimento comercial e apropriou-se de uma faca grande que estava exposta para venda. Na sequência, uma das funcionárias da ré aconselhou a autora a adentrar no açougue, para sair do campo de visão do perseguidor.

Contudo, o indivíduo partiu para cima da autora e, enquanto tentava alcançá-la, acabou por esfaquear diversas vezes a funcionária que prestou auxílio à requerente. O criminoso continuou atrás da demandante, mas foi interceptado por um policial militar antes que pudesse fazer mal à autora.

Diante desses fatos, assevera que a *“situação poderia ter sido facilmente evitada caso o supermercado tivesse profissionais na área da segurança ou monitoramento por câmeras eficaz”*.

Ademais, afirma que *“sempre se recorda do acontecido, perdendo a vontade de sair de sua residência e andar em público como fazia normalmente anteriormente à data dos fatos”*.

Defende que a responsabilidade da requerida é objetiva, nos termos dos artigos 8º e 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927, 931 e 932 do Código Civil.

Insiste que toda a situação lhe causou profundo abalo moral, já que a autora não sente mais segurança para sair de sua residência.

Assim, pugna pela condenação da requerida ao pagamento de reparação pelos danos morais suportados, no valor sugerido de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).



Ao final, requer a procedência do pedido inicial, bem como a condenação da ré ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

Pela decisão de ID 174771125, este Juízo determinou que a requerente demonstrasse a miserabilidade alegada ou efetuasse o recolhimento das custas. Em seguida, sobreveio aos autos a comprovação do pagamento das custas iniciais (ID 177761691).

A petição inicial foi então recebida e determinou-se a citação da ré para comparecer à audiência de conciliação (ID 177810287).

A citação foi efetivada no ID 180039235.

Realizada a sessão de conciliação, não se mostrou possível a solução consensual do litígio, nos termos da ata de audiência de ID 185458898.

A ré ---- apresentou contestação no ID 186606474, na qual alega, inicialmente, a ausência de falha na prestação do serviço.

Argumenta que a demandante foi abordada do lado de fora do estabelecimento comercial e, mesmo tendo notado que estava sendo perseguida, não informou o fato a nenhum funcionário do supermercado.

Destaca, ademais, que seus empregados não poderiam ter obstado o ingresso do terceiro que perseguiu a autora unicamente por se tratar de pessoa em situação de rua, pois, em tal caso, a requerida teria incorrido em conduta discriminatória.

Outrossim, argumenta que possui fiscais de loja *“que atuam na prevenção de perdas das mercadorias comercializadas e no atendimento de situações excepcionais, como a do presente caso, acionando a polícia - quando necessário - e fazendo as demais intervenções para o bom funcionamento do estabelecimento”*.

E mesmo que não houvesse segurança particular nas dependências do estabelecimento, pontua que a prevenção de delitos compete aos órgãos de segurança pública, nos termos do artigo 144 da Constituição Federal.

Frisa, também, que a própria requerente reconheceu na inicial que foi auxiliada por uma funcionária do supermercado, a qual acabou sendo atacada pelo terceiro.

Diante disso, conclui que *“a exposição clara dos fatos não evidencia falha na prestação de serviços da Requerida, muito pelo contrário, se observa que a partir do momento em que o primeiro funcionário se deparou com a situação de perigo, agiu em defesa da cliente, tornando-se, inclusive, a vítima que sofreu a agressão física praticada pelo criminoso”*.

Argumenta, ainda, que o caso dos autos se cuida de fato exclusivo de terceiro e fortuito externo, de modo que não há nexo de causalidade entre os danos morais suportados pela autora e a conduta dos prepostos da ré.

Ademais, entende que *“a situação fática retrata caso de força maior ou fortuito externo, resultante no desaparecimento do nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo estabelecimento e o dano ou prejuízo experimentado pela consumidora, ora Requerente, de modo que não haverá obrigação de indenizar”*.



Defende, também, que não restou demonstrado a ocorrência de qualquer dano a direito de personalidade da consumidora, de modo que nenhuma reparação é devida à demandante.

Subsidiariamente, em caso de reconhecimento da responsabilidade pelos danos alegados, pugna pela fixação do *quantum* indenizatório em valor razoável e proporcional.

Réplica no ID 189578209, acompanhada de relatório psicológico.

É o relatório.

Decido.”

Acrescento que o MM Juiz assim decidiu a lide:

“Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido por ----- em face de -----.

Declaro resolvido o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, devendo a verba honorária ser fixada em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Após o trânsito em julgado, não havendo outros requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.”

Recurso interposto por -----

pedindo a reforma do Julgado, reiterando os argumentos anteriores e outros que serão apreciados neste Voto.

Preparo ao ID 59080659.

Contrarrazões ao ID 59080663.

É o relatório. Passo a decidir.



APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CLIENTE PERSEGUIDA DENTRO DO SUPERMERCADO. TENTATIVA DE HOMICÍDIO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. PROVIDÊNCIAS DE CAUTELA. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Segundo a teoria do risco da atividade ou do negócio, quem exerce atividade que comporte risco para direitos de outrem, deve compensar os danos que essa atividade possa vir a causar, independentemente de culpa.
2. A atividade de supermercado, por atrair grande número de pessoas, deve dispor de segurança treinada e qualificada que deve monitorar desde a entrada do estabelecimento. Diante de qualquer anormalidade, como a entrada de pessoa visivelmente transtornada e que parece perseguir alguém, adotar providências de cautela para garantir a segurança de todos.
3. Recurso provido para reformar a sentença e condenar no pagamento de danos morais.



