



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

---

### ACÓRDÃO

**APELAÇÃO Nº 0001797-04.2011.815.0011**

**ORIGEM** : 9ª Vara Cível de Campina Grande

**RELATOR** : Desembargador João Alves da Silva

**APELANTE** : Tiago de Almeida Oliveira (Adv. Fábio Almeida de Almeida)

**APELADO** : Shopping Boulevard Campina Grande (Adv. Gustavo Pinheiro Guimarães e outro )

**APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SHOPPING CENTER. CONFUSÃO ENTRE FREQUENTADORES. LESÃO SOFRIDA POR UM DELES. FRATURA NA MANDÍBULA. FALHA NA SEGURANÇA. EXISTÊNCIA DE AGENTES DESTINADOS A GUARDAR APENAS O PATRIMÔNIO DO EMPREENDIMENTO. FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE SEGURANÇA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA VIOLADO. AGENTE QUE NÃO AGIU DE FORMA PREVENTIVA, TAMPOUCO LOGROU SUCESSO EM EVITAR A BRIGA. REQUISITOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL DEMONSTRADOS. DEVER DE INDENIZAR PELOS DANOS MORAIS. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS. PRETENSÃO AFASTADA NESTE PONTO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.**

Há de se ter em mente que ao disponibilizar toda uma estrutura para atrair o cliente, os Shoppings Centers geram no consumidor a legítima expectativa que poderá fazer compras, divertir-se ou lançar mão de qualquer um dos serviços ou produtos ali oferecidos de forma segura ou que qualquer atividade violenta sofrerá a efetiva e eficaz intervenção da segurança. Ao não disponibilizar agentes de segurança treinados para proteger as pessoas, contratando apenas funcionários para resguardar seu patrimônio, o Shopping Center viola não apenas o disposto no § 1º do art. 14 do CDC, mas também o princípio da confiança, que consiste na credibilidade depositada pelo consumidor no produto ou serviço que lhe é ofertado, na expectativa de que deles sejam alcançados os

**fins esperados. A ausência de conduta preventiva e a incapacidade de agir para dissipar a briga evidenciam a responsabilidade pelos danos experimentados pela vítima. Não demonstrados, de forma concreta, os danos materiais que alega ter sofrido, tal pretensão deve ser afastada.**

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, dar provimento parcial ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a presente decisão a súmula de julgamento de fl. 300.

#### Relatório

Trata-se de agravo de apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais e materiais propostas por Tiago de Almeida Oliveira em Shopping Boulevard Campina Grande.

Na sentença, o magistrado registrou que não há como se concluir quem deu início à confusão que terminou em vias de fato, bem assim que as circunstâncias indicam a ocorrência de um fortuito externo, independente da atividade comercial desempenhada pelo shopping e cuja ocorrência exclui a responsabilidade do fornecedor. Findou por indeferir a pretensão autoral

Inconformado, recorre o demandante aduzindo que a responsabilidade civil dos shoppings centers tem amparo no CDC e que os usuários desses tipos de estabelecimento esperam segurança irrestrita, e, em caso de necessidade, pronto atendimento médico-ambulatorial.

Defende que durante a tramitação do feito buscou-se demonstrar que o sistema de segurança do shopping possuía falhas, tanto no que se refere ao número de agentes quanto à falta de qualificação desses.

Sustenta estarem demonstrados os requisitos para a responsabilidade civil, notadamente pela conduta omissiva e negligente dos agentes do shopping, que mesmo diante de condutas fora dos padrões normais de comportamento optaram por apenas observar, quando deveriam ter lançado mão de métodos de contenção mais ostensivos e eficazes.

Argumenta também a presença dos danos experimentados (fratura na mandíbula, stress pós-traumático, despesas diversas e médico-hospitalares) e do nexo de causalidade, que somente poderia ser afastado no caso de culpa exclusiva de terceiro.

Aponta, ainda, que o fortuito externo e a força maior não são admitidos na jurisprudência como fatores excludentes do nexo de causalidade e da responsabilidade civil.

Pontifica a existência de erros na prestação de atendimento médico-ambulatorial, ressaltando que as consequências não teriam sido tão graves se o shopping tivesse oferecido atendimento adequado, que sequer se deram ao trabalho de ligar para o SAMU ou para outro serviço de emergência, restringindo-se a fornecer-lhe um saco com gelo. Cita jurisprudências e, ao final, pede o provimento integral do recurso.

Em sede de contrarrazões, o recorrido alega culpa exclusiva da vítima, sob o argumento de que não em obrigação de cuidar de todos os seus frequentadores, daí porque não existe razão para que a pretensão do autor seja acolhida. Afirma a ausência de nexo de causalidade e de danos morais e pede o desprovimento do recurso.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 82 do CPC.

É o relatório.

VOTO

A questão devolvida a esta Corte reside em definir se os fatos ocorridos no interior do Shopping Center recorrido são capazes de configurar a responsabilidade civil pelos danos experimentados pelo recorrente.

Conforme narram os autos, o autor, juntamente com outros quatro indivíduos, se envolveram em uma briga, cujo saldo, para o demandante, foi uma fratura na mandíbula, a teor do que se pode ver no laudo de fls. 17/19.

Segundo o demandante, o esquema de segurança do shopping teria falhado, na medida em que poderia ter evitado a briga, acaso tivessem agido de forma pró-ativa, objetivando impedir que o confronto ocorresse.

O exame dos autos revela que, a princípio, poder-se-ia concluir, tal como fez o magistrado, não haver responsabilidade por parte do estabelecimento, na medida em que seria impossível garantir segurança absoluta de todos os frequentadores.

No entanto, debruçando-se sobre os depoimentos tomados em juízo é possível observar falhas relevantes na segurança do shopping, que transbordam do razoável, o que atrai para o estabelecimento a responsabilidade pelos danos experimentados pela autor.

Com efeito, de início registre-se que apenas 1 (uma) agente de segurança patrimonial interveio para tentar impedir que a briga se perpetuasse por mais tempo, embora tenha notado, conforme ela mesmo afirma, atitudes suspeitas e que indicavam um possível conflito entre os envolvidos.

Neste particular, registre-se, de logo, que a agente afirma ser contratada como segurança patrimonial e não como segurança do shopping, o mesmo ocorrendo com o chefe da segurança, que embora exercendo tal função, é contratado como segurança patrimonial.

Tais circunstâncias revelam, no meu sentir, que o estabelecimento não possui, ou pelo menos não existiam no dia do conflito, agentes habilitados para garantir o mínimo de segurança aos frequentadores do shopping, mas apenas funcionários destinados a resguardar seu próprio patrimônio.

De outro lado, o depoimento do coordenador de segurança demonstra a incapacidade da administração do shopping de debelar eventos como o que se discute. De fato, ao afirmar que “[...] **se os contendores quisessem a briga teria durado muito tempo**”, o chefe da segurança deixa claro que não tinha como enfrentar a contenda, ainda que se tratasse de algo de pequenas proporções, acaso os envolvidos desejassem levar a frente a confusão.

Ademais, o referido coordenador acrescenta que **“já presenciou outras brigas dessa natureza no shopping”**, numa clara confissão de que o acontecimento não foi um fato isolado e que mesmo assim o shopping center não tomou providências para aparelhar o setor de segurança do shopping para a defesa da integridade física e patrimonial dos clientes, importando-se, tão somente, com os bens materiais de propriedade dos empreendedores.

Neste contexto, há de se ter em mente que ao disponibilizar toda uma estrutura para atrair o cliente, os Shoppings Centers geram no consumidor a legítima expectativa que poderá fazer compras, divertir-se ou lançar mão de qualquer um dos serviços ou produtos ali oferecidos de forma segura ou que qualquer atividade violenta sofrerá a efetiva e eficaz intervenção da segurança. Tal sentimento encontra respaldo no princípio da confiança, que consiste na credibilidade depositada pelo consumidor no produto ou serviço que lhe é ofertado, na expectativa de que deles sejam alcançados os fins esperados.

Sobre o referido princípio, Cláudia Lima Marques assevera:

**“O Princípio da Proteção da Confiança leva o sistema do CDC a concentrar-se também nas expectativas legítimas despertadas nos consumidores pela ação dos fornecedores, protegendo a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual e também na**

**prestação contratual, mais especificamente na adequação ao fim que razoavelmente se pode esperar dos produtos e dos serviços colocados no mercado pelos fornecedores. O Princípio da Confiança garante assim a adequação, a qualidade e mesmo a segurança razoável dos produtos e serviços, de forma a evitar danos à saúde e prejuízos econômicos para o consumidor e terceiros vítimas. A finalidade destas normas é, em última análise, melhorar a qualidade de vida dos brasileiros, melhorando a qualidade dos produtos que consome e dos serviços que são colocados à sua disposição".<sup>1</sup>**

Assim, a falta de aparato de agentes de segurança destinado a garantir a integridade dos clientes frustra a legítima expectativa esperada do empreendimento, em infração ao art. 14, § 1º, do CDC, que verbera:

**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.**

Não se está aqui a defender a absoluta responsabilidade do Shopping Center por tudo o que venha a ocorrer em suas dependências, até porque ocorrências que fogem à previsibilidade podem vir a se concretizar, rompendo o nexo de causalidade. Todavia, em um empreendimento em que circula um número razoável de pessoas, inclusive com venda de bebidas alcoólicas, é plenamente possível que fatos como estes ocorram, daí porque não podem deixar de ser considerados pela administração do shopping.

Voltando aos fatos, é relevante anotar, sem desprezar a capacidade de ação da agente que interveio no acontecimento, é muito pouco provável, até pela própria compleição física da mulher, que esta tivesse forças para por um fim em uma briga envolvendo cinco homens, ainda que contasse com a ajuda de um segundo segurança, que chegou posteriormente.

Além disso, talvez por atuar somente como segurança patrimonial, observe-se que a agente somente começou a agir após o recorrente pegar uma cadeira para

---

<sup>1</sup> Contratos no Código de Defesa do Consumidor. Marques, Cláudia Lima. O novo regime das relações contratuais. 4ª ed. Editora: Revista dos Tribunais, 2002, p. 1065

atirar nos demais contendores, denotando que a preocupação maior era garantir a integridade do patrimônio material do shopping center. Apenas para melhor ilustrar, transcreve-se as palavras da Sra. Girlene Sousa Silva:

**“Que no dia do fato a declarante estava na praça de alimentação e viu quando o autor e a namorada passaram seguidos dos quatro rapazes. Que quando passaram em frente ao Bonaparte, viu quando o autor ameaçou arremessar uma cadeira nos rapazes; Que os acompanhou até a escada rolante e eles saíram normalmente, mas em seguida retornaram e ao chegarem a frente da Rutra iniciou-se uma discussão e a declarante se aproximou e os rapazes disseram que o autor os estava acusando de ter assediado a namorada dele**

No panorama indicado, não tenho dúvidas de que houve, efetivamente, falha na segurança do recorrido, não apenas em atuar de forma preventiva quanto ao fato, mas também por desprezar a segurança dos clientes e demais pessoas que ali transitam, preocupando-se somente com o patrimônio dos lojistas e do empreendimento. Assim, não há que se falar em ausência de responsabilidade pelo fato ocorrido, estando demonstrados, suficientemente, a conduta omissiva e o nexo de causalidade.

Neste sentido, confirmam-se os precedentes:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AGRESSÃO SOFRIDA EM SHOPPING CENTER Omissão dos agentes de segurança do Shopping em conter a ocorrência da agressão Dever de indenizar existente Recurso improvido”<sup>2</sup>.**

**“As pessoas vão ao shopping por encontrar mais segurança do que nas ruas, daí a necessidade de segurança, tanto deste como das lojas, especialmente aquelas, como a destes autos, que ocupam grande extensão e o espaço de diversas lojas. A se admitir a lógica da sentença jamais haverá qualquer responsabilidade de lojistas ou empresas que exploram tal empreendimento. A prova da existência de sistema de segurança contratado por qualquer delas é inequivocamente das próprias empresa e loja, nada cabendo demonstrar à parte vulnerável, ante a aplicação do princípio da facilitação da defesa do consumidor em juízo, previsto no art. 6º, VIII, do CDC. A segurança em lojas e shopping centers serve não apenas para garantir a segurança e integridade dos estabelecimentos comerciais, mas também a de seus clientes em**

---

2 TJ-SP - APL: 191778320108260006 SP 0019177-83.2010.8.26.0006, Relator: Lineu Peinado, Data de Julgamento: 28/11/2012, 7ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/11/2012

geral. Ademais, ao desenvolver atividade comercial em que circula grande número de pessoas, têm plena ciência da potencialidade da ocorrência de brigas e tumultos, tais como o ocorrido nestes autos. Tais incidentes compreendem o risco decorrente da própria atividade desenvolvida. Desse modo, qualquer falha ou omissão no serviço de segurança pessoal de seus clientes enseja a condenação, devendo reparar o dano ocasionado, eis que é dever das requeridas dar integral proteção ao consumidor e responder, na forma da teoria do risco do negócio, pelos danos e suas consequências, nos termos do artigo 14, § 1º, do CDC. [...] Evidencia-se o nexo de causalidade com a só agressão à vítima, isto sem contar que o entrevero prosseguiu após a agressão verbal com agressões físicas. Se estas circunstâncias não são impedidas por intervenção imediata de segurança, há que concluir que qualquer incidente em estabelecimentos congêneres será fruto de nossa própria imprevidência ou violência, nada cabendo como responsabilidade destas, apesar da evidência existente entre o ferimento ocasionado à autora e as consequências para a caracterização do abalo psíquico e a falha no serviço”.<sup>3</sup>

**“RESPONSABILIDADE CIVIL INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AGRESSÃO SOFRIDA EM SHOPPING CENTER Omissão dos agentes de segurança do Shopping em conter a ocorrência da agressão. Dever de indenizar existente Recurso improvido. [...] O dever de indenizar decorre também da frustração de uma justa expectativa por parte da clientela do shopping, que vai ao local justamente por ser um ambiente seguro, onde qualquer ocorrência anormal de violência será prontamente contida pelos agentes de segurança. Importante salientar que não importa por quem a Apelada foi agredida. Isso porque o fato de ser agredida por um assaltante, por um familiar ou por um desconhecido em nada modifica a obrigação do shopping de garantir a incolumidade de seus consumidores visitantes”.**<sup>4</sup>

No que se refere à prestação de socorro adequado à vítima da violência, os autos deixam evidente que o recorrido restringiu-se a encaminhar o recorrente a um local afastado da confusão e a fornecer um recipiente com gelo, para possivelmente estancar a dor pela fratura na mandíbula.

Mais uma vez entendo que houve falha na prestação do socorro, na medida em que deixou, inclusive de chamar o Serviço Móvel de Urgência ou qualquer

---

3 Ação de indenização por danos morais. Agressão ocorrida no interior de estabelecimento comercial situado em shopping center. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha no dever de segurança dos consumidores. Dano moral configurado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJ-SP - APL: 00248987620118260007 SP 0024898-76.2011.8.26.0007, Relator: Caetano Lagrasta, Data de Julgamento: 22/05/2013, 8ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/05/2013)

4 (TJ-SP , Relator: Lineu Peinado, Data de Julgamento: 28/11/2012, 7ª Câmara de Direito Privado)

outro serviço assemelhado, tampouco tinha pessoal habilitado para os chamados “primeiros socorros”, o que também concorre para reforçar a falta de compromisso e preocupação do shopping para com os seus clientes.

No que se refere aos danos morais, não há dúvidas quanto a sua existência, na medida que é incontroversa a fratura na mandíbula do recorrente (fls. 17/19), bem assim que teve de se afastar de suas atividades no período superior a 30 (trinta) dias, inclusive com a concessão de auxílio doença pelo INSS, por duas vezes seguidas (fls. 24/25)

Nesse sentido, não pairam dúvidas sobre os transtornos pelos quais passou o autor, mormente em razão da lesão vivenciada, sequelas psicológicas (fl. 23) e da necessidade de afastamento de suas atividades.

No que se refere ao valor da indenização, deve-se considerar que deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

Ou seja, referida indenização deve ser bastante para compensar a dor do lesado e constituir um exemplo didático para a sociedade de que o direito repugna a conduta violadora. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

O próprio Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”**.

O STJ preceitua ainda:

**“(…) 3. É assente que o quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este quantum deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor**



**compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. (...)”<sup>5</sup>**

Diante disso, considerando as particularidades do caso, entendo que o *quantum* de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) mostra-se razoável, enquadrando-se nos padrões estabelecidos nesta Corte, vez que tal valor não importa incremento patrimonial da vítima, mas busca a minoração da repercussão negativa do fato e um desestímulo à reincidência pelo agente, no caso, o recorrido.

Quanto aos danos materiais, embora o recorrente tenha aduzido sua ocorrência, não juntou aos autos orçamentos ou comprovantes de despesas com o tratamento médico, de forma que não há elementos suficientes para indicar o prejuízo experimentado.<sup>6</sup>

Expostas estas considerações, dou provimento parcial ao recurso para reformar a sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando o réu/recorrido a pagar indenização por danos morais ao recorrente no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta decisão (IPC-A), com juros de mora (CC, art. 406) contados a partir do evento danoso (Súmula 54, STJ).<sup>7</sup>

Considerando que ambos os litigantes foram vencidos, custas e honorários advocatícios, que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, deverão ser rateados por igual. De outra banda, para o recorrente, a exigibilidade de tais verbas ficarão suspensas, uma vez que litiga sob o manto da gratuidade judiciária (art. 12, Lei nº 1.060/50. É como voto.

## DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba decidiu, por unanimidade, dar provimento parcial ao recurso, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão de julgamento o Excelentíssimo Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho. Participaram do julgamento o Exmo. Des. João Alves da Silva, o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira e o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho.

Presente representante do Ministério Público, na pessoa da Exma.

---

5 STJ – Resp 716.947/RS – Min. Luiz Fux – T1 – Dj 28/04/2006

6 A reparação pelos danos materiais deve corresponder exatamente à extensão do prejuízo sofrido pelo ofendido, sendo necessário que haja prova inequívoca de tal prejuízo. (TJ-MG - AC: 10105100054904001 MG , Relator: Maurílio Gabriel, Data de Julgamento: 30/04/2014, Câmaras Cíveis / 15ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/05/2014)

7 o “Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de que os juros serão calculados à base de 0,5% ao mês, nos termos do artigo 1.062 do Código Civil de 1916 até a entrada em vigor do Novo Código Civil (Lei nº 10.406/2002). A partir da vigência do Novo Código Civil (Lei nº 10.406/2002), os juros moratórios deverão observar a taxa que estiver em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional (artigo 406). Atualmente, a taxa dos juros moratórios a que se refere o referido dispositivo é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC”.1

Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 03 de fevereiro de 2015 (data do julgamento).

João Pessoa, 05 de fevereiro de 2015.

**Desembargador João Alves da Silva**  
**Relator**