

Uma visita a um shopping virou motivo de medo e pânico. Uma consumidora foi mantida sob o poder de um criminoso armado durante um roubo em 28 de dezembro de 2017, no estacionamento do Américas Shopping, no Recreio dos Bandeirantes, na Zona Sudoeste do Rio. Ela receberá indenização de R\$ 20 mil por danos morais. A 9ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) reconheceu ainda a responsabilidade da empresa PB Administradora, gestora do estacionamento e do centro comercial.

“Configurada a falha na prestação do serviço, subsiste o dever dos réus de reparar o dano moral sofrido pela autora, diante da violência do episódio, que afetou sua integridade física e psíquica. O quantum indenizatório fixado em R\$ 20 mil não comporta redução”, afirma na decisão.

O episódio foi considerado fortuito interno, ao considerar que a ocorrência de crimes dessa natureza em grandes empreendimentos caracteriza falha na segurança e viola a legítima expectativa de proteção do consumidor. A interpretação adotada foi extensiva à Súmula 130 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que trata da responsabilidade por danos ou furtos em estacionamentos.

“O pedido de indenização por danos materiais deve ser afastado, ante a ausência de comprovação documental dos bens alegadamente subtraídos, não bastando meras declarações da autora”, afirmou a desembargadora relatora, Maria Isabel Paes Gonçalves.

Os magistrados decidiram ainda que a seguradora Tokio Marine Seguradora não deve reembolsar o shopping pelos danos morais, por inexistir previsão contratual na apólice. Também foram rejeitadas as alegações de que o crime seria de responsabilidade exclusiva do Estado, reafirmando-se que a segurança dos consumidores é dever do estabelecimento.

**Fonte:** TJRJ, em 03.02.2026