



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Processo:** 1.0000.20.482525-1/001  
**Relator:** Des.(a) Estevão Lucchesi  
**Relator do Acórdão:** Des.(a) Estevão Lucchesi  
**Data do Julgamento:** 01/10/2020  
**Data da Publicação:** 01/10/2020

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - AGRESSÃO NO INTERIOR DE LANCHONETE - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AUSÊNCIA. Uma vez que a agressão sofrida pelo autor foi praticada por terceiro, não possuindo relação com os serviços prestados, bem como comprovado que os funcionários da requerida socorreram o requerente em tempo e modo, não resta demonstrada a falha na prestação de serviços.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.20.482525-1/001 - COMARCA DE JUIZ DE FORA - APELANTE(S): LEONARDO DINIZ DETONI - APELADO(A)(S): ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA

## A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 14ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. ESTEVÃO LUCCHESI  
RELATOR.

DES. ESTEVÃO LUCCHESI (RELATOR)

## V O T O

Cuida-se de ação de indenização por danos morais, ajuizada por LEONARDO DINIZ DETONI contra ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA. Na inicial o autor disse que no dia 10/09/2017 que se encontrava no estabelecimento da ré, Mc Donald's, quando se envolveu em uma discussão com um casal, na fila de pagamento. Aduziu que o casal saiu da lanchonete, todavia, o homem retornou, cuspidando na cara do autor e desferindo socos e pontapés. Aduz que o segurança do estabelecimento interviu após certo tempo, quando o autor se encontrava no chão, recebendo chutes do outro cliente. Aduziu que o agressor evadiu do local com a mulher e uma criança, não tendo sido impedido pelo segurança. Disse que os funcionários da ré não prestaram socorro e nada fizeram para impedir que o agressor fugisse. Afirma que, por se tratar de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva. Desta forma, requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, em razão da falha na prestação dos serviços.

O Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Juiz de Fora julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Em seu recurso de apelação, o autor que se trata de relação de consumo, restando demonstrada a falha na prestação de serviços da requerida. Aduziu que a responsabilidade no caso é objetiva, devendo a ré ser condenada no pagamento de indenização por danos morais. Espera o provimento do recurso.

Em contrarrazões, a apelada pugnou pela manutenção da sentença.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Fixa-se, inicialmente, ser a relação existente entre as partes inquestionavelmente uma relação de consumo, na medida em que ambos se subsumem perfeitamente aos conceitos jurídicos de consumidor e fornecedor (artigo 2º, caput, e 3º, caput, e § 2º, do Código de Defesa do Consumidor).

Assim, em se tratando de alegação de dano decorrente da prestação defeituosa do serviço, o dispositivo em relação ao qual deve ser dirimido o conflito é o artigo 14 do CDC, que dispõe:

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.

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

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (destaquei)

Pois bem.

Data venia, a hipótese dos autos não caracteriza o disposto no art. 14 do CDC (responsabilidade pelo fato do serviço), ressaltando que SERGIO CAVALIERI FILHO, na obra "Programa de responsabilidade civil", 5ª ed., fl. 176, estabelece algumas diretrizes sobre a matéria, discorrendo:

"(...) Quem desenvolve atividade perigosa só terá obrigação de indenizar objetivamente quando violar o dever de segurança, e isso ocorre quando o serviço é prestado com defeito. (...) Diz-se ali que o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados por defeitos dos serviços, e que o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança legitimamente esperada. (...) A noção de segurança tem também uma certa relatividade; depende do casamento de dois elementos: a desconformidade com a expectativa legítima e a intensidade do risco criado pela atividade, isto é, a probabilidade que ela tem de causar o dano. Caberá ao aplicador da norma aferir, em cada caso concreto, o grau dessa periculosidade e a exigência de segurança legitimamente esperada. O que se quer é uma segurança dentro dos padrões da legítima expectativa da coletividade."

No caso dos autos, a requerida garantiu a segurança esperada na situação narrada nos autos, mormente se tratar de fato inevitável e imprevisível.

De fato, os atos de violência cometidos por terceiros em estabelecimento comerciais, em razão de resultarem de forma direta de ato criminoso, configuram fortuito externo, pois, de regra, não têm relação com o serviço ou produto de consumo fornecidos pelas empresas.

Ora, segundo o relato dos fatos contido na petição inicial, as agressões sofridas pelo autor teriam sido perpetradas por terceiro que se encontrava no interior do estabelecimento comercial, sendo certo que o autor deu início à discussão, ao se limpar na mãe da criança que teria expelido "catarro" em seu braço.

Com efeito, as agressões sofridas pelo autor foram desproporcionais, todavia, os funcionários da requerida não tinham condições de evitar a conduta do outro cliente, que nada se relaciona com os serviços prestados pela ré.

Data venia, não é possível exigir que todo e qualquer estabelecimento comercial consiga evitar eventuais brigas que ocorram entre os seus clientes, notadamente daqueles que desenvolvem atividades comerciais que não geram risco de violência, como é o caso da requerida, a qual não se trata de casa de eventos.

Certo é que os prepostos da ré agiram dentro de suas possibilidades, intervindo quando as agressões iniciaram, bem como levando o autor para se limpar no banheiro, não havendo que se falar em omissão de socorro.

Ademais, a segurança do estabelecimento não poderia impedir que o agressor fugisse, porquanto não é integrante da Polícia Civil ou Militar, não podendo interferir no direito de ir e vir do cliente.

De fato, a segurança e os funcionários da requerida socorreram o autor no curso da agressão, tanto que, o agressor evadiu-se ante a ação da segurança em fazer cessar as agressões, não restando comprovada a falha na prestação de serviços, mas sim a ação de terceiro em face da desditosa vítima, ora apelante, o que afasta a responsabilidade objetiva.

Neste sentido:

Apelação cível. Responsabilidade civil. Ação indenizatória. Agressão física dentro de estabelecimento comercial. Dever de indenizar do réu Makro não configurado. Na hipótese de relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor, pela reparação de danos causados aos consumidores independe da indagação de culpa, sendo afastada apenas pela comprovação da inexistência do defeito ou pela culpa

exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme estabelece o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A comprovação da culpa exclusiva de terceiro é causa excludente da responsabilidade civil do mercado no caso concreto. Impossível exigir a garantia absoluta da integridade física dos clientes diante de atos inesperados e imprevisíveis praticados por terceiros, o que, inclusive, se equipara ao caso fortuito como excludente de responsabilidade. Manutenção da responsabilidade do réu Rudicir que, inclusive, foi condenado criminalmente pelas agressões. Valor do prejuízo material mantido ao gasto efetivamente comprovado e decorrente do episódio. Valor da indenização por dano moral mitigado em face das particularidades do caso concreto. Manutenção da verba indenizatória referente aos danos estéticos devidamente comprovados. Apelo do autor não provido. Apelo do réu Makro provido. Apelo do réu Rudicir parcialmente provido. (Apelação Cível, Nº 70072027931, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ney Wiedemann Neto, Julgado em: 30-03-2017)

Destarte, a sentença deve ser mantida.

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO AO RECURSO, mantendo na íntegra a sentença de Primeiro Grau.

Majoro os honorários para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11º, do CPC, suspensa a exigibilidade por litigar sob o pálio da justiça gratuita.

Custas recursais pelo apelante, observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

DES. MARCO AURELIO FERENZINI - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. VALDEZ LEITE MACHADO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"