

PODER JUDICIÁRIO

DÉCIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL: **0818033-34.2023.8.19.0021**

APELANTE: **C&A MODAS S.A.**

APELADA: **DAYANA BALTAZAR CORDEIRO**

RELATÓRIO

DAYANA BALTAZAR CORDEIRO propôs ação em face de **C&A MODAS S.A.**, alegando que, no dia 31 de dezembro de 2022, enquanto trabalhava em sala de acesso restrito no interior da loja da ré, teve furtado seu aparelho celular Samsung Galaxy A21s, avaliado em aproximadamente R\$1.500,00. Afirmou que o evento foi registrado pelas câmeras internas e comunicado aos superiores hierárquicos, que não prestaram qualquer assistência nem adotaram providências, evidenciando descaso e negligência. Requereu indenização de R\$10.000,00 por danos morais e R\$1.500,00 por danos materiais. **Contestação** defendendo a inexistência de ato ilícito, sustentando caso fortuito externo, decorrente de ato de terceiro, ausência de nexo causal e de prova mínima do alegado (Id. 57050261). **Sentença** de parcial procedência impondo a Ré o pagamento de R\$7.000,00 (sete mil reais) a título de dano moral, além das custas e honorários fixados em 10%, observada a gratuidade (Id. 175315058). **Apelação da C&A** alegando: a) - inexistência de ato ilícito e nexo causal; b) - ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro; c) - inaplicabilidade da responsabilidade objetiva; d) - ausência de comprovação dos fatos alegados, bem como dos danos; e) - inexistência de dano moral, ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório, por violação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade (Id. 181635526). **Contrarrrazões** (Id. 185494047).

É o relatório. Peço dia.

Rio de Janeiro, 23 de julho de 2025.

FABIO DUTRA

DESEMBARGADOR



PODER JUDICIÁRIO

DÉCIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL: **0818033-34.2023.8.19.0021**

APELANTE: **C&A MODAS S.A.**

APELADA: **DAYANA BALTAZAR CORDEIRO**

RELATOR: **Desembargador FABIO DUTRA**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FURTO DE BEM PESSOAL (CELULAR) EM DEPENDÊNCIA INTERNA DE LOJA COMERCIAL. AUTORA, FUNCIONÁRIA DA EMPRESA RÉ. RELAÇÃO JURÍDICA REGIDA PELOS PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 14 DO CDC: RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, AFASTÁVEL APENAS NAS HIPÓTESES DO §3º (CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO), O QUE NÃO SE DEMONSTROU. FURTO OCORRIDO EM ÁREA RESTRITA A FUNCIONÁRIOS, SOB VIGILÂNCIA DA RÉ, QUE NÃO COMPROVOU ADOÇÃO DE MEDIDAS EFICAZES DE SEGURANÇA, EVIDENCIANDO FALHA NO DEVER DE GUARDA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos os autos desta Apelação Cível que tem como Apelante **C&A MODAS S.A.** e como Apelada **DAYANA BALTAZAR CORDEIRO**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **negar provimento** ao recurso.

O recurso de apelação foi interposto tempestivamente e atende aos demais requisitos de admissibilidade previstos no Código de Processo Civil, motivos pelos quais deve ser conhecido.

Porém, quanto ao mérito recursal, não assiste razão à Apelante.

Investe a Apelante contra a sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível de Duque de Caxias que julgou procedente a pretensão deduzida na inicial, nos seguintes termos:

“(…) ISSO POSTO, CONSIDERANDO O QUE DOS AUTOS CONSTA, NOS TERMOS DO ART. 487, I, DO CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO FORMULADO

PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DA QUANTIA QUE SE FIXA EM R\$7.000,00 (SETE MIL REAIS) A TÍTULO DE DANOS MORAIS, ACRESCIDOS DE CORREÇÃO MONETÁRIA, SOB O ÍNDICE DESTA CGJ, A PARTIR DA SENTENÇA, E JUROS LEGAIS A FLUIR DA CITAÇÃO.

CONSIDERADA A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA E PROPORCIONAL, CONDENO A AUTORA E A RÉ, PRO RATA, AO PAGAMENTO DAS CUSTAS, BEM COMO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DOS RESPECTIVOS PATRONOS, OS QUAIS FIXO EM 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NA PROPORÇÃO DE 50% PARA CADA, OBSERVADA A GRATUIDADE DE JUSTIÇA CONCEDIDA À AUTORA.

CERTIFICADO O TRÂNSITO EM JULGADO, NADA MAIS HAVENDO, DÊ-SE BAIXA E ARQUIVEM-SE.

(...)”

Passa-se ao exame do recurso interposto por C&A MODAS S.A., contra sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de furto de celular da autora no interior de dependências de acesso restrito da loja, enquanto esta exercia suas funções laborais.

DA RESPONSABILIDADE CIVIL E ÔNUS DA PROVA.

A controvérsia centra-se na ocorrência do ato ilícito, no nexo causal e na caracterização do dano moral. A relação jurídica atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º e 14 do Código de Defesa do Consumidor que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, afastável apenas mediante comprovação de excludentes previstas no §3º do referido artigo, ônus que incumbia à Apelante (art. 373, II, CPC).

Nos autos, restou incontroverso que o furto ocorreu no interior do estabelecimento da Apelante, em área destinada a empregados, circunstância que reforça o dever de vigilância. As imagens das câmeras confirmaram a narrativa, e a requerida não produziu prova hábil a demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, tampouco adotou medidas de mitigação após o evento.

DA TESE DO FORTUITO EXTERNO.

A tese de fortuito externo, sustentada pela apelante, não encontra amparo na consolidada jurisprudência pátria, que diferencia o fortuito externo do

fortuito interno, aplicando ao caso a Teoria do Risco do Empreendimento, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O fortuito externo é o evento imprevisível, inevitável e que não guarda qualquer conexão com a atividade desempenhada pelo fornecedor, sendo o único capaz de romper o nexo de causalidade e, assim, afastar a sua responsabilidade.

Contudo, o que ocorre em casos de subtração de bens ou valores em estabelecimentos comerciais (como lojas, estacionamentos, agências bancárias, etc.) é o chamado fortuito interno. Este se caracteriza por ser um evento que, embora também possa ser um ato de terceiro, está diretamente relacionado aos riscos inerentes à própria atividade empresarial. Ao disponibilizar um espaço para seus clientes, o fornecedor assume o dever implícito de segurança, que passa a integrar a qualidade do serviço ofertado.

A falha nessa segurança, que permite a ocorrência de um assalto ou furto, é um defeito na prestação do serviço. Trata-se de um risco que o empresário assume ao desenvolver sua atividade lucrativa. Entender de forma diversa seria transferir ao consumidor, a parte vulnerável da relação, um prejuízo que pertence ao risco do negócio.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já sumulou o entendimento em casos análogos, como o furto em estacionamentos e as fraudes bancárias, cujo raciocínio se aplica perfeitamente à hipótese:

SÚMULA 130 DO STJ: "A EMPRESA RESPONDE, PERANTE O CLIENTE, PELA REPARAÇÃO DE DANO OU FURTO DE VEÍCULO OCORRIDOS EM SEU ESTACIONAMENTO."

SÚMULA 479 DO STJ: "AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS GERADOS POR FORTUITO INTERNO RELATIVO A FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS."

Desse modo, tendo ocorrido subtração de bens em local sob controle do fornecedor, não há falar em fortuito externo, pois o dever de segurança é ínsito à atividade empresarial.

DANO MORAL INEXISTE E PEDIDO SUBSIDIÁRIO DE REDUÇÃO DO QUANTUM.

A perda do aparelho celular, aliado ao descaso da empresa, que não prestou auxílio ou solução, extrapola mero dissabor. Configura-se violação a direitos da personalidade (art. 5º, X, CF; art. 186 e 927, CC). Aplica-se a Súmula 343 do TJRJ e Súmula 227 do STJ.

No aparelho celular estão contidos dados bancários, contatos profissionais, registros fotográficos de valor sentimental inestimável, acesso a e-mails e ferramentas de trabalho, além de ser o principal meio de comunicação. A perda abrupta de tudo isso, somada à angústia e à insegurança geradas pela falha no dever de segurança da empresa, já seria, por si só, um fato de enorme gravidade.

Contudo, a conduta da apelada agrava o dano. Ao tratar a consumidora com descaso, negando-lhe auxílio imediato e uma solução administrativa eficaz, a empresa impôs à vítima um calvário para tentar resolver um problema ao qual não deu causa

Destarte, o valor arbitrado em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) atende aos critérios do artigo 944 do Código Civil, preservando caráter pedagógico e compensatório, não se revelando excessivo à luz da jurisprudência desta Corte, não havendo motivos para redução.

DO PREQUESTIONAMENTO.

Para fins de prequestionamento, registra-se expressamente a aplicação dos artigos. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; artigos 186, 187, 927 e 944 do Código Civil; artigos 373, inciso II, e artigo 489, §1º, do Código de Processo Civil; artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal; Súmulas 75 e 343 deste Tribunal e Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, acordam os Desembargadores que compõem a Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **negar provimento** ao recurso, impondo à Ré Apelan

o pagamento de honorários advocatícios ampliados em 2% (dois por cento), nos termos do artigo 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2025.

FABIO DUTRA
DESEMBARGADOR