

Cliente atingida por barra de ferro em loja deve ser indenizada

19/07/2025

A 8ª Turma Cível do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) manteve, por unanimidade, a decisão que condenou um estabelecimento a indenizar uma consumidora atingida por barra de ferro na saída da loja.

A autora da ação relatou que, após ser atingida pela barra de ferro que sustentava a porta, foi socorrida pelo Corpo de Bombeiros e levada a um hospital, onde foi verificada fratura em um dos dedos do pé. Em razão do acidente, ela teve cicatriz permanente no local e desconforto ao usar sapatos fechados, além de ter suportado prejuízos financeiros.

A empresa foi condenada em primeira instância e recorreu da decisão. No recurso, argumentou que não deixou de prestar auxílio e suporte imediato à autora, dentro de seus limites de atuação, e que não houve falha na prestação dos serviços. A ré sustentou também que não houve dano moral passível de ser indenizado e que o valor da indenização por danos morais e estéticos “não corresponde à compensação pelo suposto dano sofrido”.

Na decisão, o colegiado considerou que os documentos presentes no processo comprovaram o ato ilícito praticado pelo estabelecimento, que não demonstrou que não ocorreu o defeito no serviço ou que tenha sido um caso de culpa exclusiva da consumidora. E destacou que o fato de a empresa ter prestado socorro à autora não afasta a sua responsabilidade pelo ocorrido.

“Em verdade, constitui responsabilidade da loja manter a segurança dos clientes dentro do estabelecimento, sobretudo nas áreas comuns, em que os consumidores circulam para realizar as compras”, escreveu o desembargador Robson Teixeira de Freitas, relator do recurso.

Dessa forma, a empresa foi condenada a pagar R\$ 1.120,52 por danos emergentes; R\$ 3.372,58 por lucros cessantes; e R\$ 5 mil por danos morais e estéticos. Além disso, a ré terá de pagar um valor referente aos danos materiais suportados pela autora, ainda a ser fixado. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0716185-45.2024.8.07.0007

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-19/cliente-atingida-por-barra-de-ferro-em-loja-deve-ser-indenizada/>

