

# Shopping deve pagar R\$ 20 mil a consumidora vítima de roubo armado

07/02/2026

Roubo em estacionamento de shopping é falha na prestação do serviço pela administradora, que tem o dever de garantir a segurança dos consumidores.

Com esse entendimento, a 9ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou a gestora de um shopping a pagar indenização por danos morais de R\$ 20 mil a uma mulher que foi vítima de roubo no estacionamento do local.

Em dezembro de 2017, um homem armado rendeu a mulher no estacionamento do shopping, que fica no Recreio dos Bandeirantes, na Zona Sudoeste do Rio. Ele levou pertences dela. A vítima moveu ação de indenização por danos materiais e morais contra a administradora do centro comercial.

## Falha no serviço

A relatora do caso no TJ-RJ, Maria Isabel Paes Gonçalves, apontou que o roubo 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, que trata da responsabilidade por danos ou furtos em estacionamentos.

“Logo, configurada a falha do serviço, exsurge para os réus o dever de indenizar a consumidora pelos danos acarretados. E, *in casu*, não há dúvida de que o roubo sofrido pela autora, enquanto deixava o estacionamento do shopping center, foi apto a provocar danos extrapatrimoniais à demandante, que ficou sob o jugo de criminoso armado por considerável período de tempo; sendo, portanto, evidente a insegurança e violação da integridade física e patrimonial a que foi submetida”.

Porém, ela afastou a indenização por danos materiais, dizendo que as declarações da mulher não bastam para comprovar que os bens foram subtraídos, era preciso apresentar documentos.

A relatora entendeu que a seguradora não deve reembolsar o shopping pelos danos morais, por inexistir previsão contratual na apólice. A magistrada também rejeitou as alegações de que o crime seria de responsabilidade exclusiva do Estado, reafirmando que a segurança dos consumidores é dever do estabelecimento.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0014449-67.2019.8.19.0203**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-07/shopping-deve-pagar-r-20-mil-a-consumidora-vitima-de-roubo-armado/>

