

Fratura de cliente em supermercado atrai responsabilidade da loja

12/03/2026

A ausência de higienização e sinalização em área escorregadia de um estabelecimento comercial é **falha na prestação do serviço**. Com esse entendimento, a 3ª Turma Cível do **Tribunal de Justiça do Distrito Federal** condenou um supermercado a indenizar uma consumidora que fraturou o ombro em acidente dentro da loja.

No processo, a autora disse que caiu depois de escorregar em um amaciante de roupa derramado no chão. Ela relatou que não havia sinalização no local e que, por causa do acidente, sofreu fratura o ombro esquerdo, foi submetida a procedimento cirúrgico e processo de reabilitação. Também disse que não recebeu socorro imediato da equipe do supermercado e que precisou acionar seus familiares.

Ela apontou falha na prestação do serviço pela falta de segurança no ambiente e pediu indenização pelos danos sofridos. Em resposta, o supermercado alegou que não havia provas de que o acidente tenha ocorrido dentro do estabelecimento.

Em primeira instância, a empresa foi condenada a pagar R\$ 15,2 mil por danos materiais, morais e estéticos. A ré recorreu com o argumento de que a autora não comprovou a irreversibilidade ou gravidade da cicatriz. Também pediu a improcedência da indenização por danos estéticos e a redução do valor fixado por danos morais. A autora, por sua vez, pediu o aumento do valor das reparações.

Prestação do serviço

No acórdão, o colegiado disse que houve falha na prestação do serviço causada pela “ausência de higienização e de sinalização em área contaminada por substância escorregadia” e que há provas suficientes do dano sofrido pela autora.

A turma também aumentou o valor da indenização fixada em primeira instância, destacando que “autora sofreu grave abalo não somente psicológico, mas sobretudo físico e dolorosa recuperação” e que, por causa da fratura, a mulher foi submetida a cirurgia, ficou 60 dias de repouso e incapacitada para atividades diárias.

Sobre o dano estético, o colegiado entendeu que o valor deve ser aumentado. “As imagens fotográficas realizadas após a cirurgia demonstram cicatriz de relevante extensão, cuja seqüela é visível e dadas as condições da cicatriz, dificilmente de caráter irreversível, de modo que a vítima terá que conviver com ela e se conformar em suportá-la, o que de fato atinge sua autoestima e lhe causa sofrimento”.

A turma deu provimento ao recurso da autora para fixar em R\$ 20 mil a indenização por danos morais e em R\$ 10 mil a indenização por danos estéticos. O supermercado terá ainda de pagar R\$ 243,45 pelos danos materiais. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DFT.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 0716672-73.2024.8.07.0020

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-12/fratura-de-cliente-em-supermercado-atrai-responsabilidade-da-loja/>

