



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.450.434 - SP (2014/0058371-2)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
ADVOGADOS : RODRIGO ROCHA DE SOUZA - RJ085889
CAIO VASCONCELOS ARAÚJO E OUTRO(S) - SP309287
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS - DF056343
RECORRIDO : ARTUR LUIZ GODOY FERNANDES
ADVOGADO : SANDRO RAYMUNDO E OUTRO(S) - SP173562

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA EM DRIVE-THRU DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FORTUITO INTERNO. FATO DO SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR.

1. O *drive-thru*, em linhas gerais, é a forma de atendimento ou de serviço diferenciado de fornecimento de mercadorias em que o estabelecimento comercial disponibiliza aos seus clientes a opção de aquisição de produtos sem que tenham que sair do automóvel. O consumidor é atendido e servido ao "passar" com o veículo pelo restaurante, mais precisamente em área contígua à loja.

2. Assim como ocorre nos assaltos em estacionamentos, a rede de restaurantes, ao disponibilizar o serviço de *drive-thru* em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assumiu o dever implícito de lealdade e segurança em qualquer relação contratual, como incidência concreta do princípio da confiança (inteligência da Súm. 130 do STJ).

3. Ao estender a sua atividade para a modalidade *drive-thru*, a lanchonete buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar os seus ganhos e proventos, pois, por meio do novo serviço, ampliou o acesso aos seus produtos e serviços, facilitou a compra e venda, aumentou as suas receitas, perfazendo um diferencial competitivo para atrair e fidelizar ainda mais a sua clientela. Por conseguinte, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade.

4. De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a forma de venda pelo *drive-thru* ao empreendimento, acabou por incrementar, de alguma forma, o risco à sua atividade, notadamente por instigar os consumidores a efetuar o consumo de seus produtos de dentro do veículo, em área contígua ao estabelecimento, deixando-os, por outro lado, mais expostos e vulneráveis a intercorrências como a dos autos.

5. Aliás, o sistema *drive thru* não é apenas uma comodidade adicional ou um fator a mais de atração de clientela. É, sim, um elemento essencial de viabilidade da atividade empresarial exercida, sendo o *modus operandi* do serviço, no qual o cliente, em seu veículo, aguarda por atendimento da empresa.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

6. Ademais, configurada a responsabilização da fornecedora em razão da própria publicidade veiculada, em que se constata a promessa de segurança de seus clientes.

7. Na hipótese, diante de tais circunstâncias trazidas aos autos, verifica-se que o serviço disponibilizado foi inadequado e ineficiente, não havendo falar em caso fortuito ou força maior, mas sim em fortuito interno, porquanto incidente na proteção dos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida e na frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor-médio, concretizando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o cliente. O fornecedor, por sua vez, pelo que consta dos autos, não demonstrou ter adotado todas as medidas, dentro de seu alcance, para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito *drive-thru* tampouco comprovou que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência.

8. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, os Ministros da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça acordam, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi e Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Dr. PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS, pela parte RECORRENTE:
ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA

Brasília (DF), 18 de setembro de 2018(Data do Julgamento)

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.450.434 - SP (2014/0058371-2)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : **ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA**
ADVOGADOS : **RODRIGO ROCHA DE SOUZA - RJ085889**
: **CAIO VASCONCELOS ARAÚJO E OUTRO(S) - SP309287**
: **PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS - DF056343**
RECORRIDO : **ARTUR LUIZ GODOY FERNANDES**
ADVOGADO : **SANDRO RAYMUNDO E OUTRO(S) - SP173562**

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. Artur Luiz Godoy Fernandes ajuizou ação de reparação por danos materiais e morais em face de McDonald's Comércio de Alimentos Ltda., sustentando que, em 25 de julho de 2003, enquanto comprava um lanche no serviço *drive-thru*, sem sair do carro, foi assaltado por um homem armado que roubou sua carteira e a chave do veículo, tendo ficado com seu carro travado na fila da lanchonete.

O magistrado de piso julgou procedente o pedido para condenar a ré a pagar ao autor, a título de indenização por danos materiais, a importância de R\$ 235,00 e, pelos danos morais suportados, o montante de R\$ 14.000,00 (fls. 355-361).

Interposta apelação, o Tribunal de Justiça de São Paulo negou provimento ao recurso:

APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ASSALTO À MÃO ARMADA EM DRIVE-THRU DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. Procedência - Apelo do réu insistindo nas excludentes de responsabilidade - Responsabilidade objetiva configurada - Procedência ratificada nos moldes do artigo 252, do Regimento Interno deste Tribunal - Danos morais configurados - Valor arbitrado em R\$ 14.000,00, com observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Negado provimento ao recurso.
(fls.407-416).

Nas razões do recurso especial, alegou-se violação aos arts. 535, II, do CPC e 393 do Código Civil.

Aduz que o acórdão foi omissivo. Sustenta, ademais, que o evento narrado na inicial se afigura como caso fortuito ou força maior, ocorrendo apenas em razão de ato cometido por terceiro, não tendo a recorrente participado, tampouco colaborado, ativa ou passivamente, para o ato de violência narrado, perfazendo, por conseguinte, a exclusão de sua responsabilidade civil.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Assevera que "a recorrente não possui o dever legal de manter segurança armada em seu estabelecimento, tampouco evitar que ações criminosas como o assalto abordado nestes autos ocorra. Isso porque, o roubo a mão armada não figura um risco inerente a atividade de um simples restaurante, tampouco poderia prever a ocorrência deste fato, visto que é uma empresa de alimentos, e não uma instituição financeira, por exemplo".

Salienta que "os seguranças da recorrente nada poderiam fazer no intuito de coibir a atividade criminosa sem que, para tanto, colocasse em risco a vida dos demais consumidores".

Contrarrazões às fls. 501-506.

O recurso recebeu crivo de admissibilidade negativo na origem (fls. 527-530), ascendendo a esta Corte pelo provimento do agravo (fl. 570).

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.450.434 - SP (2014/0058371-2)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
ADVOGADOS : RODRIGO ROCHA DE SOUZA - RJ085889
CAIO VASCONCELOS ARAÚJO E OUTRO(S) - SP309287
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS - DF056343
RECORRIDO : ARTUR LUIZ GODOY FERNANDES
ADVOGADO : SANDRO RAYMUNDO E OUTRO(S) - SP173562

EMENTA

RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA EM DRIVE-THRU DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FORTUITO INTERNO. FATO DO SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR.

1. O *drive-thru*, em linhas gerais, é a forma de atendimento ou de serviço diferenciado de fornecimento de mercadorias em que o estabelecimento comercial disponibiliza aos seus clientes a opção de aquisição de produtos sem que tenham que sair do automóvel. O consumidor é atendido e servido ao "passar" com o veículo pelo restaurante, mais precisamente em área contígua à loja.

2. Assim como ocorre nos assaltos em estacionamentos, a rede de restaurantes, ao disponibilizar o serviço de *drive-thru* em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assumiu o dever implícito de lealdade e segurança em qualquer relação contratual, como incidência concreta do princípio da confiança (inteligência da Súm. 130 do STJ).

3. Ao estender a sua atividade para a modalidade *drive-thru*, a lanchonete buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar os seus ganhos e proventos, pois, por meio do novo serviço, ampliou o acesso aos seus produtos e serviços, facilitou a compra e venda, aumentou as suas receitas, perfazendo um diferencial competitivo para atrair e fidelizar ainda mais a sua clientela. Por conseguinte, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade.

4. De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a forma de venda pelo *drive-thru* ao empreendimento, acabou por incrementar, de alguma forma, o risco à sua atividade, notadamente por instigar os consumidores a efetuar o consumo de seus produtos de dentro do veículo, em área contígua ao estabelecimento, deixando-os, por outro lado, mais expostos e vulneráveis a intercorrências como a dos autos.

5. Aliás, o sistema *drive thru* não é apenas uma comodidade adicional ou um fator a mais de atração de clientela. É, sim, um elemento essencial de viabilidade da atividade empresarial exercida, sendo o *modus operandi* do serviço, no qual o cliente, em seu veículo, aguarda por atendimento da empresa.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

6. Ademais, configurada a responsabilização da fornecedora em razão da própria publicidade veiculada, em que se constata a promessa de segurança de seus clientes.

7. Na hipótese, diante de tais circunstâncias trazidas aos autos, verifica-se que o serviço disponibilizado foi inadequado e ineficiente, não havendo falar em caso fortuito ou força maior, mas sim em fortuito interno, porquanto incidente na proteção dos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida e na frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor-médio, concretizando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o cliente. O fornecedor, por sua vez, pelo que consta dos autos, não demonstrou ter adotado todas as medidas, dentro de seu alcance, para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito *drive-thru* tampouco comprovou que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência.

8. Recurso especial não provido.

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. Não se verifica a alegada violação do art. 535 do CPC/73, uma vez que o Tribunal de origem pronunciou-se de forma clara e suficiente sobre a questão posta nos autos.

A leitura do recurso de apelação interposto revela a não ocorrência dos vícios ensejadores da oposição de embargos declaratórios, tendo o Tribunal fundamentado a sua decisão no princípio do livre convencimento motivado, apenas divergindo da pretensão da recorrente.

Com efeito, aplica-se a jurisprudência desta Corte segundo a qual não há ofensa ao art. 535 do CPC quando o acórdão, de forma explícita, rechaça todas as teses do recorrente, apenas chegando a conclusão desfavorável a ele.

Confira-se:

(...)

1. Não há omissão em acórdão que, apreciando explicitamente as questões suscitadas, decide a controvérsia de forma contrária àquela desejada pela recorrente.

(...)

(REsp 1057477/RN, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 04/09/2008, DJe 02/10/2008)

Ademais, como se percebe, o acórdão, ao adotar o entendimento da sentença,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

transcreveu trechos das razões do referido julgado, valendo-se da técnica de fundamentação *per relationem*, amplamente aceita no âmbito do STF e do STJ, não se cogitando de nulidade ou ofensa ao artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Nesse sentido:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. INEXISTÊNCIA DE RAZÕES SOBRE A NULIDADE DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/1973 CONFIGURADA.

1. Os embargos de declaração são cabíveis quando houver, na sentença ou no acórdão, obscuridade, contradição, omissão ou erro material, consoante dispõe o artigo 535, incisos I e II, do Código de Processo Civil/1973.

2. O acórdão recorrido, na hipótese, foi omisso, uma vez que, a despeito da oposição de embargos de declaração - pela ausência de motivação sobre a nulidade do contrato de compra e venda de imóvel rural -, não se manifestou de forma satisfatória sobre os pontos fundamentais articulados.

3. É pacífico no âmbito do STF e do STJ o entendimento de ser possível a fundamentação *per relationem* ou por referência ou por remissão, não se cogitando nulidade ou ofensa ao artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal, desde que os fundamentos existentes aliunde sejam reproduzidos no julgado definitivo (principal), o que, como visto, não ocorreu na espécie.

4. O enfrentamento da questão ventilada nos embargos de declaração é absolutamente insuperável e não pode ser engendrado pela primeira vez nesta Corte, principalmente pelo óbice das Súmulas 5 e 7 do STJ.

5. Recurso especial provido.

(REsp 1426406/MT, Rel. p/ Acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 11/05/2017)

3. A controvérsia principal está em definir se o estabelecimento comercial responde civilmente pelos danos sofridos por consumidor vítima de assalto à mão armada no momento em que adquiria, na cabine *drive-thru*, produtos do fornecedor.

O Tribunal de Justiça, confirmando os fundamentos da sentença, reconheceu a responsabilidade da lanchonete pelos seguintes fundamentos:

ARTHUR LUIZ GODOY FERNANDES ajuizou a presente ação em face do MC DONALD'S COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA visando o ressarcimento por danos materiais e morais que, segundo relato da inicial, sofreu quando abordado na cabine do "drive thru" de um estabelecimento da ré por um homem que, portando arma de fogo, roubou-lhe a carteira e a chave do veículo.

Dando ensejo ao presente recurso, houve por bem a Magistrada de origem exarar o decreto de procedência para condenar a ré a pagar para o autor, a título de indenização por danos materiais, a importância de R\$ 235,00, bem como o montante de R\$ 14.000,00, a título de danos morais, valores a serem monetariamente corrigidos a partir da propositura da demanda, acrescidos de juros legais desde a citação. Carreou à demandada, ainda, os ônus da sucumbência, fixando a verba honorária em 15% do valor da condenação.

Inconsistente o reclamo.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A MM. Juíza a quo apreciou corretamente os elementos jurídicos e fáticos trazidos à baila no presente feito, dando a ele solução escorreita e irretocável, pelo que merece ser mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art.252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, in verbis:

“Art. 252. Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.”

Na Seção de Direito Privado deste EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, o dispositivo regimental tem sido largamente utilizado por suas Câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros: Apelação 99406023739-8, Rel. Des. Elliot Akel, em 17/06/2010; AI 990101539306, Rel. Des. Luiz Antonio de Godoy, em 17/06/2010; Apelação 99402069946-8, Rel. Des. Paulo Eduardo Razuk, em 08/06/2010; Apelação 99405106096-7, Rel. Des. Neves Amorim, em 29/06/2010; Apelação 99404069012-1, Rel. Des. José Roberto Bedran, em 22/06/2010; Apelação 99010031478-5, Rel. Des. Beretta da Silveira, em 13/04/2010; Apelação 9940500973556, Rel. Des. James Siano, em 19/05/2010; Apelação 99401017050-8, Rel. Des. José Joaquim dos Santos, em 27/05/2010; Apelação nº 99404080827-0, Rel. Des. Alvaro Passos, em 17/09/2010; Apelação 99404073760-8, Rel. Des. Paulo Alcides, em 01/07/2010; AI nº 99010271130-7, Rel. Des. Caetano Lagrasta, em 17/09/2010; Apelação 99109079089-9, Rel. Des. Moura Ribeiro, em 20/05/2010; Apelação nº 990.10.237099-2, Rel. Des. Luiz Roberto Sabbato, em 30.06.2010; Agravo de Instrumento 99010032298-2, Rel. Des. Edgard Jorge Lauand, em 13/04/2010.

O COLENDO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA tem prestigiado este entendimento quando predominantemente reconhece “a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (REsp nº662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, j . de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. CASTRO MEIRA, j . de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. ELIANA CALMON, j . 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. FERNANDO GONÇALVES, j. de 1.12.2003).

Corretamente fez consignar a r. sentença que “... os autos cuidam de hipótese de prestação de serviços, tendo plena incidência o Código de Defesa do Consumidor na disciplina das relações havidas entre as partes...” Reportando-se à norma do art. 6º, VI da legislação consumerista, enfatizou “... serem direitos básicos do consumidor: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, encontrando-se, ainda, “... devidamente alinhada a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por defeitos relativos a essa prestação, quanto aos danos causados ao consumidor” (fls. 340, 6º e 7º parágrafo).

Destacando, enfim, que define “... A lei como sendo serviço defeituoso aquele que não fornece ao consumidor a segurança que dele se pode esperar (parágrafo 1º)” , sobretudo quando propalada pela empresa a segurança física de seus clientes e funcionários,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

restava à Magistrada, senão, exarar o decreto de procedência que encontra ressonância na jurisprudência pátria:

PROCESSO CIVIL E CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA (CDC, ART. 6º, VIII). EXISTÊNCIA DOS REQUISITOS AUTORIZADORES. ROUBO EFETIVADO NO ESTACIONAMENTO DA FORNECEDORA. DEVER DE CUIDADO, GUARDA E VIGILÂNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RECURSO IMPROVIDO. 1. INEXISTE CERCEAMENTO DE DEFESA EM RAZÃO DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NO MOMENTO DA PROLATAÇÃO DA SENTENÇA, MORMENTE QUANDO SE SABE QUE TAL INVERSÃO, PREVISTA NO ART. 6º, VIII DO CDC, É UM MEIO DE FACILITAÇÃO DA DEFESA EM FACE DA HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR OU DA VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO, SEGUNDO AS REGRAS ORDINÁRIAS DE EXPERIÊNCIA. DOUTRINA E PRECEDENTE.

2. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELO SISTEMA DO DRIVETHRU, BEM COMO A SUA PROLONGAÇÃO COM O PEDIDO DE QUE O CONSUMIDOR ESPERE EM ESTACIONAMENTO PRIVATIVO DA EMPRESA A CONCLUSÃO DO LANCHE SOLICITADO, ENQUADRA-SE, PERFEITAMENTE, NO CONCEITO DE RELAÇÃO DE CONSUMO, SENDO A SUA RESPONSABILIDADE INFORMADA, IN CASU, PELA TEORIA DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA.

3. NEGAR A POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO É PERMITIR QUE A FORNECEDORA POSSA USUFRUIR DE TODAS AS BENESSES ADVINDA DA OFERTA DE ESTACIONAMENTO PRIVATIVO, COM CAPTAÇÃO DE UM MAIOR NÚMERO DE ATENDIMENTO DE CLIENTES, AINDA QUE PELO SISTEMA DRIVE THRU, EXIMINDO-SE DE TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE PELA GUARDA E VIGILÂNCIA DOS MESMOS. 4. NOS TERMOS DA PACÍFICA JURISPRUDÊNCIA DAS 3ª E 4ª TURMAS DO E. STJ A "EMPRESA OU ESTABELECIMENTO COMERCIAL QUE PERMITE AOS SEUS EMPREGADOS E CLIENTES UTILIZAREM SEU ESTACIONAMENTO RESPONDE POR ROUBO OU FURTO DE VEÍCULOS A ELES PERTENCENTES, POIS ASSUME O DEVER DE GUARDA E PROTEÇÃO. MESMO NÃO HAVENDO CONTRATO DE DEPÓSITO, A EMPRESA SE BENEFICIA INDIRETAMENTE, APLICANDO-SE, PORTANTO, O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA." (TJ/DF Apelação 20030110330330 - Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F. Relator NILSONI DE FREITAS CUSTODIO - J. em : 26/05/2004 - Data de Publicação: 03/06/2004).

Ausentes questionamentos quanto danos materiais, relativamente aos danos morais, não menos acertadamente decidiu a Magistrada de origem quando destacou ter sido o autor "... submetido à violência da abordagem à mão armada" e que "... pouca assistência recebeu dos funcionários do estabelecimento, como se depreende da prova oral colhida"; viabilizado, destarte, seu arbitramento nos moldes em que pretendido, porque comedidamente estimado. (fls. 342, penúltimo parágrafo).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Mostra-se incontroversa, portanto, a relação de consumo vivida entre as partes e o fato de o consumidor, ora recorrido, ter sido assaltado à mão armada no momento em



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

que se valia do serviço de *drive-thru* oferecido pelo fornecedor.

4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que "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" (art. 14), destacando que "o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

O referido normativo previu, ainda, possíveis causas de mitigação da responsabilização - inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo.

À guisa de exemplo:

Ação de indenização. Estacionamento. Chuva de granizo. Vagas cobertas e descobertas. Art. 1.277 do Código Civil. Código de Defesa do Consumidor. Precedente da Corte.

1. Como assentado em precedente da Corte, o "fato de o artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor não se referir ao caso fortuito e à força maior, ao arrolar as causas de isenção de responsabilidade do fornecedor de serviços, não significa que, no sistema por ele instituído, não possam ser invocadas. Aplicação do artigo 1.058 do Código Civil" (REsp nº 120.647-SP, Relator o Senhor Ministro Eduardo Ribeiro, DJ de 15/05/00).

2. Havendo vagas cobertas e descobertas é incabível a presunção de que o estacionamento seria feito em vaga coberta, ausente qualquer prova sobre o assunto.

3. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 330.523/SP, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/12/2001, DJ 25/03/2002, p. 278)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio.

É o destaque da doutrina:

Lembre-se, contudo, da distinção entre o *caso fortuito interno* e o *caso fortuito externo*, admitindo-se que apenas quando se trate da segunda hipótese (externo) existiria excludente de responsabilidade. O *caso fortuito interno* consistira no fato "inevitável e, normalmente, imprevisível que,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

entretanto, liga-se à própria atividade do agente. Insere-se, portanto, entre os riscos com os quais deve arcar aquele, no exercício da autonomia privada, gera situações potencialmente lesivas à sociedade". Já o fortuito externo é aquele fato estranho à organização ou à atividade da empresa, e que por isso não tem seus riscos suportados por ela. Com relação a este, sustenta-se sua aptidão para excluir a responsabilidade objetiva.

(MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. *Direito civil: responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 546)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o *fato do serviço* incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em *drive-thru*, há incidência da excludente de responsabilização.

5.1. Não há uma palavra no vernáculo para designar esse serviço. O sistema *drive-thru* é o "estabelecimento (lanchonetes e restaurantes fast-food) no qual o cliente é atendido sem sair do automóvel" ou "posto com máquina(s) de autoatendimento, em que o cliente tem acesso a serviços bancários, sem sair do veículo" (Dicionário Aurélio).

Em expressão similar, destaca Maria Helena Diniz que *drive-in* é "estabelecimento mercantil em que se pode entrar com o automóvel, permanecendo nele sentado, para assistir a filmes ou ser atendido pelo garçom" (*Dicionário jurídico*. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 289). Diferentemente, no *drive-thru* - ou *drive-through* - a pessoa também é atendida no veículo, mas não fica no local consumindo o produto.

A título de curiosidade, tem-se a seguinte notícia da gênese do sistema:

O ano era 1931. Royce Hailey acabara de ser promovido a gerente de uma lanchonete tradicional de Dallas, no Texas, a Pig Stands. Aos 21 anos, mesmo sem saber dirigir, seu sonho era o de todo jovem americano da época: comprar um carro. Mas os Estados Unidos viviam os anos duros da recessão, depois da quebra da bolsa em 1929, e o Pig Stands estava às moscas. Os ombros do jovem gerente doíam pela pesada responsabilidade de fazer que os clientes voltassem a ocupar as mesas do restaurante.

Um dia, ouviu de seu patrão uma máxima inspiradora: "As pessoas que têm carro são tão preguiçosas que não querem sair dele nem para comer". Ele percebeu que era esse tipo de gente que precisava agradar. A solução encontrada por Royce foi original. Colocou, na entrada da lanchonete, uma plaqueta em que se lia "drive-thru" – literalmente, "dirija por" – um serviço até então nunca visto. Os clientes gostaram da novidade e, em pouco tempo, um congestionamento de Fords Modelo T e de outros calhambeques se formou diante da lanchonete. Só os gramáticos protestaram. Afinal, no vernáculo anglo-saxão, deveria ser "drive-through", e não a corruptela "thru". De qualquer maneira, um pedestre acabara de inventar a roda na história da alimentação.

Royce Hailey era um sujeito carismático e energético que nasceu em 1910 e aos 14 anos já trabalhava na lanchonete. O drive-thru não foi sua única boa idéia. Hailey também é responsável por uma das mais deliciosas invenções gastronômicas nas bandejas de fast food: os onion rings, anéis de cebola à milanesa. Em 1939, ele também transformou a Pig Stands na primeira



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

lanchonete com luzes fluorescentes de que se tem notícia.

Em comparação com os atuais, o primeiro drive-thru da história era bem rudimentar. O motorista se dirigia aos fundos do Pig Stands e fazia o pedido diretamente para a cozinha. O próprio cozinheiro vinha trazer a encomenda, num pacote marrom sem identificação. Para beber, nada de refrigerante. Os motoristas saíam do Pig Stands tomando cerveja ao volante de seus calhambeques.

Apesar do sucesso, a idéia custou a se espalhar na terra do automóvel. A rede de lanchonetes Wendy's só aderiu ao sistema na década de 70 e o primeiro McDonald's com drive-thru só foi aberto em 1975. Hoje, claro, tudo mudou. 90% das lojas americanas de fast food têm caixas expressas de drive-thru. A QSR, importante publicação do setor de alimentação, faz um ranking anual dos melhores (e piores) drive-thrus do mercado. O sistema financeiro criou o drive-thru banking e até casamentos são realizados com o sistema – em Las Vegas, onde mais?

(OPPERMANN, Álvaro. *O inventor do drive-thru*. Revista Super Interessante. <<https://super.abril.com.br/historia/o-inventor-do-drive-thru/>>, acessado em 13/09/2018)

Trata-se, portanto, de forma de atendimento ou de serviço diferenciado de fornecimento de mercadorias em que o estabelecimento comercial disponibiliza a seus clientes a opção de aquisição de produtos sem que tenham de sair do automóvel. O consumidor é atendido e servido ao "passar" com o veículo pelo restaurante, mais precisamente em área contígua à loja.

No direito comparado, há caso famoso em tribunal norte-americano envolvendo o serviço, exemplo corrente na doutrina civilista ao tratar do *punitive damage*, assentando a responsabilidade do fornecedor, em que uma "idosa senhora, de 79 anos de idade, comprou um café no *drive-through* de uma lanchonete McDonald's. Ao dar partida no seu carro derramou o líquido em si mesma, vindo a sofrer queimaduras. O McDonald's recusou-se a indenizá-la espontaneamente. Na Justiça, um Júri do Tribunal de Albuquerque, no Estado do Novo México, condenou a empresa a pagar cerca de U\$3 milhões por danos (morais) punitivos, quantia esta posteriormente reduzida a U\$540 mil em virtude de a vítima ter contribuído com sua conduta para o acidente" (GOMES, José Jairo, *Responsabilidade Civil e Eticidade*. Belo Horizonte: Del Rey, 2005, p. 296).

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos);



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de *shoppings* e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas).

Destaca-se que, ao contrário da hipótese dos autos, o caso objeto do EREsp 1.431.606/SP, já admitido pela em. Min. Isabel Gallotti para apreciação pela Segunda Seção, traz como acórdãos divergentes dois julgados que, apesar de tratarem da mesma lanchonete dos autos, ora recorrente, tem como fator preponderante e distinto da presente espécie (*distinguishing*) o fato de que o roubo ocorreu no estacionamento externo do empreendimento, não no interior do sistema *drive-thru*.

Assim, creio que não há precedente específico sobre o tema objeto deste recurso.

6. Nessa ordem de ideias, a rede de restaurantes, ao disponibilizar o serviço *drive-thru* aos seus clientes, acabou atraindo para si - segundo entendo - a obrigação de indenizá-los por eventuais danos causados, não havendo falar em rompimento do nexo causal.

Isso porque, assim como ocorre nos assaltos em estacionamentos, a recorrente, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assumiu o dever implícito em qualquer relação contratual de lealdade e segurança, como incidência concreta do princípio da confiança.

Deveras, tenho que a responsabilidade em questão se assemelha muito àquelas situações dos empreendimentos comerciais, como *shoppings* e hipermercados, que colocam o estacionamento à disponibilização de sua freguesia, respondendo pelos danos sofridos nesse local (inteligência da Súm. 130 do STJ).

O enunciado da súmula tem a seguinte redação: "*A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento*". Equivale a dizer: é a incidência dos princípios gerais da boa-fé objetiva e da função social do contrato na compreensão da responsabilidade civil dos estabelecimentos comerciais, incumbindo ao fornecedor do serviço e responsável pelo local de atendimento o dever de proteger a pessoa e os bens do consumidor.

Neste sentido é a jurisprudência da Casa:

RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO ESPECIAL. TENTATIVA DE ROUBO EM CANCELA DE ESTACIONAMENTO DE SHOPPING CENTER. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR.

1. A empresa que fornece estacionamento aos veículos de seus clientes responde objetivamente pelos furtos, roubos e latrocínios ocorridos no seu interior, uma vez que, em troca dos benefícios



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, o estabelecimento assume o dever - implícito em qualquer relação contratual - de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança. Inteligência da Súmula 130 do STJ.

[...]

6. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1269691/PB, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Rel. p/ Acórdão Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/11/2013, DJe 05/03/2014)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. VEÍCULO. ROUBO. EMPREGO DE ARMA DE FOGO. ATACADISTA. ESTACIONAMENTO EXTERNO. GRATUITO. ÁREA PÚBLICA. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. FORTUITO EXTERNO. SÚMULA Nº 130/STJ. INAPLICABILIDADE AO CASO.

[...]

5. Em casos de roubo, a jurisprudência desta Corte tem admitido a interpretação extensiva da Súmula nº 130/STJ para entender configurado o dever de indenizar de estabelecimentos comerciais quando o crime for praticado no estacionamento de empresas destinadas à exploração econômica direta da referida atividade (hipótese em que configurado fortuito interno) ou quando esta for explorada de forma indireta por grandes shopping centers ou redes de hipermercados (hipótese em que o dever de reparar resulta da frustração de legítima expectativa de segurança do consumidor).

6. No caso, a prática do crime de roubo, com emprego inclusive de arma de fogo, de cliente de atacadista, ocorrido em estacionamento gratuito, localizado em área pública em frente ao estabelecimento comercial, constitui verdadeira hipótese de caso fortuito (ou motivo de força maior) que afasta da empresa o dever de indenizar o prejuízo suportado por seu cliente (art. 393 do Código Civil).

7. Recurso especial provido.

(REsp 1642397/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/03/2018, DJe 23/03/2018)

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DE ROUBO SOFRIDO EM ESTACIONAMENTO DE SUPERMERCADO - PROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO - FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO - NÃO RECONHECIMENTO - CONDUTA OMISSIVA E NEGLIGENTE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL - VERIFICAÇÃO - DEVER DE PROPICIAR A SEUS CLIENTES INTEGRAL SEGURANÇA EM ÁREA DE SEU DOMÍNIO - APLICAÇÃO DO DIREITO À ESPÉCIE - POSSIBILIDADE, IN CASU - DANO MORAL - COMPROVAÇÃO - DESNECESSIDADE - "DAMNUM IN RE IPSA", NA ESPÉCIE - FIXAÇÃO DO QUANTUM - OBSERVÂNCIA DOS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE - RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I - É dever de estabelecimentos como shoppings centers e hipermercados zelar pela segurança de seu ambiente, de modo que não se há falar em força maior para eximi-los da responsabilidade civil decorrente de assaltos violentos aos consumidores;

[...]



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

V - Recurso Especial conhecido e provido.
(REsp 582.047/RS, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/02/2009, DJe 04/08/2009)

Com efeito, examinando-se os precedentes que deram origem ao Enunciado Sumular nº 130 do STJ, verifica-se que a maioria se funda na teoria do risco e, ainda que tais julgados sejam anteriores ao CDC, desde sempre expressam a preocupação da Corte com a vulnerabilidade do usuário em face do poder econômico, sustentando que:

[...] o manifesto interesse econômico do estabelecimento comercial, identificado com o aumento de sua lucratividade e incremento da clientela decorrente da comodidade que o estacionamento oferta ao cliente, presume-se o dever de guarda.

De tal sorte, entendo que a obrigação de indenizar radica no âmbito do risco profissional do empreendimento, resultante do proveito auferido, ainda que indireto. (REsp 35352/SP, Rel. Ministro ANTONIO TORREÃO BRAZ, QUARTA TURMA, julgado em 30/11/1993, DJ 21/02/1994)

Confira-se, ainda:

DIREITO CIVIL. INDENIZAÇÃO. ESTACIONAMENTO EM SUPERMERCADO. FURTO DE VEICULO. RESPONSABILIDADE PELA GUARDA DA COISA. RECURSO PROVIDO.

- A EMPRESA QUE, EM ATENÇÃO AOS SEUS OBJETIVOS EMPRESARIAIS, OFERECE LOCAL PRESUMIVELMENTE SEGURO PARA ESTACIONAMENTO, ASSUME OBRIGAÇÃO DE GUARDA E VIGILANCIA, O QUE TORNA CIVILMENTE RESPONSÁVEL POR FURTOS EM TAL LOCAL OCORRIDOS.

(REsp 30033/SP, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 08/02/1993, DJ 08/03/1993)

No caso dos autos, configurada efetivamente a falha do serviço, não parece razoável afastar a responsabilidade do fornecedor, apenas por não se tratar de estacionamento propriamente dito, mas de local em que o cliente parqueia o seu automóvel, em um estreito corredor, muitas vezes ficando encurralado aguardando atendimento, inclusive tarde da noite.

Observo, na verdade, que a razão de imputação da responsabilidade ao estabelecimento é, em suma, a mesma para ambas as hipóteses:

É certo que, em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto, a empresa deverá assumir o dever de velar pela segurança do estacionamento e pela integridade física dos seus usuários.

Por essa razão, revela-se descabida a intenção da empresa de desonerar-se dessa incumbência, a pretexto de caso fortuito ou de força maior. Com efeito, o proveito financeiro indireto obtido pela empresa atrai-lhe o correspondente ônus de proteger o consumidor de eventuais furtos, roubos ou latrocínios.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nessa linha de raciocínio, esta Corte já decidiu que é dever de estabelecimentos como shoppings centers e hipermercados zelar pela segurança de seu ambiente, de modo que não se há falar em força maior para eximi-los da responsabilidade civil decorrente de assaltos violentos aos consumidores”.

(REsp 582.047/RS, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/02/2009, DJe 04/08/2009)

7. Por outro lado, pelo que consta dos autos, não demonstrou ter adotado todas as medidas, dentro de seu alcance, para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito *drive-thru* ou, ainda, que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência.

Hão de se considerar, ainda, as ponderações lançadas pelo Min. Raul Araujoem seu voto-vista no REsp. 1269691/PB, nas quais enfatiza que o roubo é crime "do tipo que somente ocorre quando o meliante, percebendo a fragilidade da vítima, identifica um momento de oportunidade adequada para a prática delituosa, portanto, uma vigilância simples e eficiente seria capaz de evitar essas oportunidades"; "por se tratar de tentativa de roubo, de cunho nitidamente oportunista, evento lamentavelmente muito comum no dia a dia do cidadão brasileiro, é previsível e facilmente evitável desde que adotadas cautelas mínimas [...]"; e "outro poderia ser o entendimento caso se tratasse de um crime mais arquitetado e dissimulado, que exigisse planejamento pelos meliantes, mostrando-se de difícil prevenção, mas disso não se trata no caso".

Importante salientar, ainda, que os tribunais estaduais vêm reconhecendo o dever de indenizar, haja vista que a conduta criminosa de roubo em *drive-thru* tem sido tão corriqueira nos dias atuais que sequer pode ser considerada como imprevisível.

À guisa de exemplo:

- Apelação nº 0017651-82.2013.8.26.0004 (TJSP)

"Sobre a tese defensiva do fortuito, em sentido amplo (o casus), ponderou-se que “embora tenha havido fato de terceiro para a produção dos danos, não é menos verdade que a falta de cautela e precaução do prestador de serviço contribuiu ativamente para a ocorrência do evento danoso, **que não era imprevisível, até porque corriqueiras as notícias na mídia de eventos com o uso de arma de fogo**, o que impunha maior segurança e vigilância no serviço *drive-thru*.”

Estas mesmas teses, adotadas no acórdão embargado (Ap. civ. n. 0003884-20.2005.8.26.0048, rel. Des. Elliot Akel, j. 12.11.2013), já se encontravam em precedentes anteriores da Câmara (Ap. civ. n. 9146894-45.20078.26.0000, rel. Des. Elliot Akel, j. 08.11.2011), bem assim de outras Câmaras (v.g. Ap. civ.9158288-20.2005.8.26.0000, rel. Des.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Viviani Nicolau, j. 08.11.2011), particularmente sobre o drive-thru.

[...]

Em segundo lugar, também não se nega que, salvo em casos em que o serviço oferecido seja de segurança, como bancos e transportes de valores, o roubo qualificado pelo emprego de arma venha, normalmente, sendo considerado fortuito externo, isto é, evento estranho ao risco normal da atividade. **Mas sabe-se que esta estraneidade pode bem se superar quando haja a repetição de acontecimentos em condições semelhantes, omitindo-se o fornecedor na tomada de providências básicas que sirvam a enfrentá-los. Exatamente como na espécie".**

- Apelação nº 1007165-38.2016.8.26.0223 (TJSP)

"Se a ré se predispôs a prestar tal serviço, que, por sua natureza, deixa veículos de consumidores e cabines de funcionários expostos e mais vulneráveis, gerou legítima expectativa de segurança a quem dele usufrui e assumiu risco claro e evidente de ser objeto de ações criminosas, que, **nos dias de hoje e em cidades como São Paulo, não podem mais ser consideradas extraordinárias ou imprevisíveis, tanto que a própria ré admitiu ter contratado segurança privada.**"

8. Além disso, ao estender sua atividade para a modalidade *drive-thru*, a requerida buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar seus ganhos e proventos, já que, por meio do novo serviço, ampliou o acesso aos produtos e serviços de *fast food*, facilitando a compra e venda, aumentando o fluxo de clientes e de suas receitas, perfazendo diferencial competitivo a atrair e fidelizar ainda mais a sua clientela.

De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a forma de venda pelo *drive-thru* ao empreendimento, acabou por incrementar, de alguma forma, o risco à sua atividade, notadamente por instigar os consumidores a efetuar o consumo de seus produtos de dentro do veículo, em área contígua ao estabelecimento, deixando-os, por outro lado, mais expostos e vulneráveis a intercorrências como a dos autos.

Realmente, ao facilitar o atendimento, com a abertura de seu balcão para o lado externo, permitindo aos clientes que permanecessem dentro de seus carros para pedir, pagar e efetivar a retirada do produto, a recorrente, além do aumento dos lucros, fez com que os influxos e as filas internas de seu restaurante diminuíssem, reduzindo, também, a quantidade de veículos parados em seu estacionamento, tornando mais dinâmica sua atividade.

No entanto, com isso, propiciou - ou, ao menos, facilitou - que seus clientes



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ficassem mais desprotegidos, salvo se passasse a adotar a correspondente vigilância, o que parece ser seu dever.

Importante assinalar que o sistema *drive thru* não é apenas uma comodidade adicional ou um fator a mais de atração de clientela. É, também, um elemento essencial de viabilidade da atividade empresarial exercida, sendo o *modus operandi* do serviço, o qual o cliente, em seu veículo, aguarda por atendimento da empresa.

Por conseguinte, o fornecedor, ao ampliar os ramos de sua empresa, chamou para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada em razão dessa nova atividade.

No ponto, a doutrina especializada aponta que:

Se o causador do dano pode legitimamente exercer uma atividade perigosa, a vítima tem direito (subjeto) à incolumidade física e patrimonial, decorrendo daí o dever de segurança. Com efeito, existe um direito subjetivo de segurança, cuja violação justifica a obrigação de reparar sem nenhum exame psíquico ou mental, sem apreciação moral da conduta do dano. A segurança material e moral constitui um direito subjetivo do indivíduo, garantido pela ordem jurídica.

[...]

O principal fundamento da responsabilidade do fornecedor não é o risco, como afirmado por muitos, mas, sim, o princípio da segurança. O risco, como sempre repetimos, por si só não gera a obrigação de indenizar. A responsabilidade só surge quando há violação do dever jurídico correspondente. Que dever jurídico é esse? Quando se fala em risco, o que se tem em contrapartida é a ideia de segurança. **Por isso, o dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança. E foi justamente esse dever que o CDC estabeleceu para o fornecedor de produtos e serviços. Em suma, para quem se propõe fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, o CDC impõe o dever de segurança; de só fornecer produtos ou serviços seguros, sob pena de responder independentemente de culpa pelos danos que causar ao consumidor.**

(CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2014, p. 177-185, 547).

A questão do estacionamento de veículo em empresa assume duas vertentes.

Caso o proprietário do veículo tenha ido a uma loja, fábrica, supermercado, estabelecimento comercial, industrial ou de serviços para fazer compras e nesses locais houver estacionamento gratuito para os clientes, incide a teoria da guarda da coisa ou do depósito, de sorte que esses estabelecimentos passam a ser os guardiães e responsáveis pelo veículo enquanto ali estiver.

Como o serviço é gratuito e, portanto, mera liberalidade, incide a disposição do art. 186 do CC/2002, respondendo o guardador subjetivamente, ou seja, por dolo ou culpa, que é presumida,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

invertendo-se o ônus da prova.

Todavia, se esse estabelecimento cobrar para acolher o veículo em seu estacionamento está-se diante de uma prestação de serviço de estacionamento, estabelecendo-se um contrato de guarda e depósito, com subsunção da hipótese no art. 3º, § 2º, do CDC.

Essa responsabilidade, como não se desconhece, é objetiva. Aliás, nesse sentido pronunciou-se o STJ, através da Súmula 130.

(STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: tomo I*. São Paulo: RT, 2013, p. 970)

Portanto, diante de tais circunstâncias trazidas nos autos, tenho que o serviço disponibilizado foi inadequado e ineficiente, não havendo falar em caso fortuito ou força maior, mas sim fortuito interno, porquanto incidente na proteção dos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida e na frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor-médio, concretizando-se o nexó de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o cliente.

9. Ademais, configurada a responsabilização da fornecedora em razão da própria publicidade veiculada pela empresa, em que se constata a promessa de segurança dos clientes. Confira-se:

E o que espera um consumidor desta metrópole ao dirigir-se a uma loja do McDonald's, situada num bairro de classe média, para comprar seu lanche na cabine de "drive-thru"?

Quem responde a essa questão é a própria empresa, em sua publicidade: garantia ao público consumidor de conforto, qualidade de atendimento e, sobretudo, total segurança. *In verbis*:

"A maior preocupação do McDonald's é preservar a segurança física de seus clientes e funcionários. Por isso o McDonald's mantém um quadro de seguranças treinados que circulam pelo restaurante com dois objetivos: primeiro, e acima de tudo prestar ajuda a clientes e funcionários; em segundo lugar, preservar o patrimônio da empresa" (fls. 29).

E o que o cliente não espera desse fornecedor? Encontrar no quadro de "seguranças", propalado pela publicidade da empresa (que não é pouca, nem barata), um "orientador de público", cuja orientação funcional é afastar pedintes das lojas e "passar para o gerente" eventuais assaltantes que se apresentem no local. É esse o procedimento que a ré adota em sua segurança, para preservar a integridade física de seus clientes, como bem relatou a testemunha Wellington Tadeu, arrolada pelo McDonald's.

A prova produzida pela requerida é absolutamente falha na demonstração de que presta um serviço adequado e compatível com a justa expectativa de seu consumidor, em termos de segurança."

(fls. 358/359).

Com efeito, em relação à oferta, estabelece o Código Consumerista que **"toda informação ou publicidade, suficientemente precisa**, veiculada por qualquer forma ou



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado**"(art. 30).

Destaca, ainda, que "a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores" (art. 31).

Por outro lado, o Código Civil, em seu art. 393, prevê que "o devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, **se expressamente não se houver por eles responsabilizado**".

Nessa ordem de ideias, verifica-se que houve a formalização de um liame pré-contratual entre o recorrente e o recorrido, que deve ser fielmente cumprido, conforme amplamente ofertado pelo fornecedor, dando-se concretude à boa-fé objetiva e aos deveres anexos de confiança, proteção, informação e cooperação.

É a jurisprudência da Casa:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. PANFLETOS PUBLICITÁRIOS PROPAGANDA ENGANOSA POR OMISSÃO. NÃO CONFIGURADA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO 1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta ao Makro Atacadista S/A em razão de publicidade enganosa por não ter veiculado em seus encartes promocionais distribuídos aos consumidores o preço nos produtos.

2. A propaganda comercial, consubstanciada em panfletos comerciais, para que atenda aos preceitos encartados no CDC, deve levar ao conhecimento do consumidor - a título de informação essencial do produto ofertado - o preço, podendo esse englobar custo, formas e condições de pagamento do produto ou serviço.

3. O artigo 30 do CDC confere à oferta - tida como espécie de publicidade apta a veicular uma forma de informação - caráter vinculante e, como tal, disposta a criar vínculo entre fornecedor e consumidor, surgindo uma obrigação pré-venda, no qual deve o fornecedor se comprometer a cumprir o que foi ofertado.

4. No caso do encarte publicitário in comento, verifica-se duas formas distintas de publicidade. Uma delas - que ora se examina - denominada de "uma super oferta de apenas um dia", apesar de não expor expressamente o preço numérico da promoção, afirmou o compromisso de garantir o menor preço nos produtos ali mencionados, sendo esses apurados com base em pesquisa realizada em concorrentes.

5. A veiculação de informação no sentido de que o valor a ser praticado seria menor do que o da concorrência, somado à fixação na entrada do estabelecimento de ampla pesquisa de preço, são elementos aptos a fornecer ao consumidor as informações das quais ele necessita a despeito do numerário a ser utilizado para adquirir a mercadoria, podendo, a partir de então, fazer uma opção livre e consciente quanto à aquisição dos



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

produtos.

6. O encarte em tela, apesar de não especificar o preço, não é capaz de se consubstanciar em propaganda enganosa, pois traz outra informação, igualmente prevista na norma, que o substitui, qual seja, forma de aquisição do produto pelo menor custo.

7. Recurso especial provido.

(REsp 1370708/RN, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 28/04/2015, DJe 01/07/2015)

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. VÍCIO DO PRODUTO. AUTOMÓVEIS SEMINOVOS. PUBLICIDADE QUE GARANTIA A QUALIDADE DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. USO DA MARCA. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚM. 7/STJ.

1. O Código do Consumidor é norteado principalmente pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e pela necessidade de que o Estado atue no mercado para minimizar essa hipossuficiência, garantindo, assim, a igualdade material entre as partes. Sendo assim, no tocante à oferta, estabelece serem direitos básicos do consumidor o de ter a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (CDC, art. 6º, III) e o de receber proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva (CDC, art. 6º, IV).

2. É bem verdade que, paralelamente ao dever de informação, se tem a faculdade do fornecedor de anunciar seu produto ou serviço, sendo certo que, se o fizer, a publicidade deve refletir fielmente a realidade anunciada, em observância à principiologia do CDC. Realmente, o princípio da vinculação da oferta reflete a imposição da transparência e da boa-fé nos métodos comerciais, na publicidade e nos contratos, de forma que esta exsurge como princípio máximo orientador, nos termos do art. 30.

3. Na hipótese, inequívoco o caráter vinculativo da oferta, integrando o contrato, de modo que o fornecedor de produtos ou serviços se responsabiliza também pelas expectativas que a publicidade venha a despertar no consumidor, mormente quando veicula informação de produto ou serviço com a chancela de determinada marca, sendo a materialização do princípio da boa-fé objetiva, exigindo do anunciante os deveres anexos de lealdade, confiança, cooperação, proteção e informação, sob pena de responsabilidade.

4. A responsabilidade civil da fabricante decorre, no caso concreto, de pelo menos duas circunstâncias: a) da premissa fática incontornável adotada pelo acórdão de que os mencionados produtos e serviços ofertados eram avaliados pela montadora através da mensagem publicitária veiculada; b) e também, de um modo geral, da percepção de benefícios econômicos com as práticas comerciais da concessionária, sobretudo ao permitir a utilização consentida de sua marca na oferta de veículos usados e revisados com a excelência da GM.

5. Recurso especial não provido.

(REsp 1365609/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 28/04/2015, DJe 25/05/2015)

De fato, "**independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga**



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor. **Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos)**" (REsp 1469087/AC, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 18/08/2016, DJe 17/11/2016).

E ainda:

Direito do Consumidor. Lei nº 8.078/90 e Lei nº 7565/86. Relação de consumo. Incidência da primeira. Serviço de entrega rápida. Entrega não efetuada no prazo contratado. Dano material. Indenização não tarifada.

I – Não prevalecem as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica que conflitem com o Código de Defesa do Consumidor.

II – As disposições do Código de Defesa do Consumidor incidem sobre a generalidade das relações de consumo, inclusive as integradas por empresas aéreas.

III – Quando o fornecedor faz constar de oferta ou mensagem publicitária a notável pontualidade e eficiência de seus serviços de entrega, assume os eventuais riscos de sua atividade, inclusive o chamado risco aéreo, com cuja consequência não deve arcar o consumidor.

IV - Recurso especial não conhecido.

(REsp 196.031/MG, Rel. Ministro ANTÔNIO DE PÁDUA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/04/2001, DJ 11/06/2001)

No ponto, em verdade, sequer houve impugnação quanto ao referido fundamento - publicidade vinculando o fornecedor -, o que, por si, é suficiente para mantê-lo, atraindo a incidência da Súmula 283 do STF.

Assim, violado o dever geral de segurança legitimamente e razoavelmente esperado pelo consumidor, tendo como matriz a boa-fé objetiva, deve prevalecer a responsabilização civil da fornecedora pelo fato do serviço.

10. Por fim, não merece provimento o aventado dissídio jurisprudencial sustentado, haja vista que trouxe como paradigmas acórdãos que discutem a questão do roubo como sendo apta ao rompimento do nexo causal, em situações diversas à exposta nos autos - ônibus e posto de gasolina -, além de que o mérito do presente caso discute, ainda, a responsabilidade pela oferta/publicidade, vinculando o serviço de segurança.

Sob esse prisma, é sabido que o recurso fundado na alínea c do permissivo constitucional pressupõe a demonstração analítica da alegada divergência, "exige-se que o recorrente demonstre, 'analiticamente', que os 'casos são idênticos e mereceram tratamento diverso à luz da mesma regra federal".

Ora, como visto, não se trata de casos idênticos, mas, sim, diversos, tanto no



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

aspecto fático como no aspecto jurídico, o que afasta qualquer pretensão com o referido viés.

11. Diante do exposto, nego provimento ao recurso.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.450.434 - SP (2014/0058371-2)

VOTO

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI: Senhor Presidente, ouvi atentamente a bela sustentação oral e o minucioso voto do eminente Relator.

Observo que o caso ora em julgamento apresenta peculiaridades em relação ao Recurso Especial n. 1.269.691/PB, em que votei vencida. Naquele caso, se não me falha a memória, houve um assalto na entrada de um shopping, no limite externo, mas na guarita que dava acesso ao estacionamento. Não há dúvida de que, se fosse um crime cometido dentro de estacionamento – como o do shopping, o qual, mesmo que não seja pago, infunde sensação de segurança, agrega valor aos serviços e é usado para atrair consumidor –, haveria a responsabilidade da empresa.

Pareceu-me que, naquele caso, em primeiro lugar, havia sido fora do estacionamento, mas, sobretudo, considere que havia segurança que tinha atuado. E tanto atuou que não houve dano material, foi impedido o assalto. Postulavam-se danos morais. Entendi que esse grande elastecimento da responsabilidade civil para atingir até um caso como aquele, em que nem dano material houve, porque foi frustrada a tentativa de subtração dos pertences do consumidor, encarece a atividade econômica como um todo, transformando os agentes econômicos em seguradores universais, sendo que, primariamente, a segurança competiria ao Estado.

Penso que há uma diferença entre aquele caso e o presente, porque naquele havia segurança. Apenas o fato de haver segurança foi considerado pela maioria da Turma que não era suficiente para afastar a responsabilidade, porque essa segurança não dissuadiu o meliante da tentativa de assalto e também porque se considerou que eram frequentes as tentativas de assalto naquela entrada de shopping. Para mim, o shopping fez o que era razoável dele se exigir e, não havendo dano material, também não haveria dano moral indenizável.

No caso presente, considero que a empresa ré, como acentuou o eminente Relator, resolveu expandir as suas atividades, não apenas oferecer lanches dentro do estabelecimento, que é uma área mais iluminada, de mais difícil e improvável a abordagem. Mas esses drive-thrus, realmente, podem virar um ponto de estrangulamento até da passagem dos transeuntes, e penso que, infelizmente, dada a nossa realidade atual, viraram atividade econômica que implica risco, sendo de se esperar, como acentuou o eminente Relator, que houvesse o cuidado de ter alguma segurança externa ao lado daquele drive-thru e que a mera presença de um segurança poderia impedir esse tipo de meliante mais rasteiro. Ele furtou a carteira, nem o carro queria, porque só o usou como obstáculo para impedir o trânsito. Neste caso,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

realmente, a empresa procurou expandir sua atividade econômica, lucrando com o drive-thru, que aumentou sua clientela, não se resumia àqueles que pudessem estar dentro do restaurante claro, iluminado, mas também a todos os que transitassem pelo drive-thru . Ela expandiu sua atividade, atraindo o risco. Com isso, penso que, além do CDC, incide o Código Civil, no ponto em que dispõe que, quando a atividade econômica traz risco, acarreta responsabilidade pelo risco acrescido. Assim, se a empresa lucra com o aumento de sua clientela e de sua possibilidade de negócios, ela deva oferecer uma segurança compatível com a existência de um drive-thru na conjuntura atual.

Portanto, com essas considerações, acompanho o voto do eminente Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.450.434 - SP (2014/0058371-2)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
ADVOGADOS : RODRIGO ROCHA DE SOUZA - RJ085889
CAIO VASCONCELOS ARAÚJO E OUTRO(S) - SP309287
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS - DF056343
RECORRIDO : ARTUR LUIZ GODOY FERNANDES
ADVOGADO : SANDRO RAYMUNDO E OUTRO(S) - SP173562

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO MARCO BUZZI:

Senhor Presidente e eminentes Pares,

De início, gostaria de registrar meus cumprimentos ao eminente advogado, que fez uma sustentação belíssima da tribuna, e, da mesma forma, ao eminente Relator, pelo brilhante e fundamental voto, que acompanho.

Mas, assim como fez a e. Ministra Isabel Gallotti, preciso mencionar – para fins de distinção com a hipótese dos autos – o caso do AgRg no REsp n.º 1.087.717/SP, em cujo julgamento este Colegiado afastou a responsabilidade da administradora de um *shopping center* por danos decorrentes de trágico evento ocorrido em suas dependências, especificamente, em uma de suas salas de cinema. Naquela ocasião, concluiu-se que a segurança do *shopping* estava presente e, na medida do possível, atuou, embora não tivesse como prever ou evitar a tragédia diante das circunstâncias em que essa se deu.

No caso ora em julgamento, o quadro fático é diferente. Em que pese, pois, publicidade do restaurante em sentido contrário – como bem destacou em sua manifestação o e. Presidente –, restou evidenciada a falta de segurança no *drive thru*, conforme consignado na sentença e no acórdão recorrido.

Nesse sentido, destaco do item 7 do voto do eminente Relator que: "*[...] pelo que consta nos autos, [a ré, ora recorrente] não demonstrou ter adotado todas as medidas dentro do seu alcance para inibir, dificultar ou impedir o ocorrido na área reservada ao circuito drive thru, ou ainda que o evento tenha se dado em outra área sobre a qual não tenha ingerência*".

Por essas razões, ressaltando a diferença entre os casos cotejados, acompanho o e. Relator para **negar provimento ao recurso especial**.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2014/0058371-2 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.450.434 / SP**

Números Origem: 1351182003 31351182 3968794000 91582882020058260000

PAUTA: 18/09/2018

JULGADO: 18/09/2018

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. RENATO BRILL DE GOES

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA
ADVOGADOS : RODRIGO ROCHA DE SOUZA - RJ085889
CAIO VASCONCELOS ARAÚJO E OUTRO(S) - SP309287
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS - DF056343
RECORRIDO : ARTUR LUIZ GODOY FERNANDES
ADVOGADO : SANDRO RAYMUNDO E OUTRO(S) - SP173562

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS, pela parte RECORRENTE: ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi e Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região) votaram com o Sr. Ministro Relator.