

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
31ª Promotoria de Justiça de Teresina

NOTIFICAÇÃO RECOMENDATÓRIA Nº 03/2025

A **31ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TERESINA**, por sua representante legal signatária, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Constituição Federal, pela Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei nº 8.625/1993), pela Lei Complementar Estadual nº 12/1993, pela Lei nº 7.347/1985 e pela Resolução CNMP nº 174/2017, vem expedir a presente **RECOMENDAÇÃO**:

I - RELATÓRIO

Trata-se de procedimento instaurado a partir da Notícia de Fato nº 71/2025 – SIMP nº 002933-426/2025, em razão de ocorrência registrada no estabelecimento comercial da rede R. Carvalho Atacado e Varejo, em Teresina/PI, na qual a consumidora idosa Maria das Dores Lima, 74 anos, foi atingida por transpaleteira carregada de mercadorias, conduzida por funcionários do supermercado, resultando em queda e lesões no tornozelo, com necessidade de atendimento hospitalar.

Como diligência inicial, esta Promotoria de Justiça expediu o Ofício nº 506/2025 – 31ª PJ ao Comercial Carvalho, solicitando esclarecimentos acerca do caso, bem como o encaminhamento das imagens do sistema de segurança. Em resposta, a empresa informou ter prestado todos os atendimentos necessários à consumidora, alegando, que esta teria recusado o acompanhamento ao hospital e demais cuidados oferecidos. Por fim, informou:

“Em relação à solicitação de juntada dos vídeos do local, esclarece-se que as imagens não foram arquivadas. No dia do ocorrido, a empresa prestou toda a assistência necessária e a situação foi considerada

Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

31ª Promotoria de Justiça de Teresina

resolvida no local, uma vez que a consumidora se recompôs, se locomovia sem dificuldades e dispensou expressamente o acompanhamento a uma unidade de saúde. Diante da resolução amigável e da aparente ausência de gravidade, a gerência deu o caso por encerrado e não vislumbrou a necessidade de salvar as imagens de forma extraordinária. Dessa forma, o vídeo seguiu o procedimento padrão do sistema da empresa, que automaticamente sobrescreve as gravações após um determinado período. Por essa razão, o registro não se encontra mais disponível para consulta”

Logo após, a reclamante, na pessoa de seu representante, requereu o auxílio desta Promotoria de Justiça com o fim de evitar o manejo de mercadorias por máquinas de transporte no horário de expediente do Supermercado (id: 64266398/2). Informou, por fim, que não havia gerente no local para o auxílio e que as providências não foram tomadas pelo Supermercado.

Dessa forma, a situação relatada evidencia risco concreto à integridade física dos consumidores, sobretudo dos mais vulneráveis, em razão da circulação de máquinas e equipamentos de carga nos corredores destinados ao público. É notória que a gravidade dos fatos ultrapassa o interesse individual e atinge a esfera coletiva, pois expõe número indeterminado de pessoas a perigo, configurando violação clássica a direito difuso previsto no CDC, já que envolve a segurança de todos os consumidores em potencial que frequentam o supermercado.

Em síntese, esse é o relatório.

II - FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é claro quanto a necessidade de uma prestação de serviço adequada e, acima de tudo, segura aos consumidores. Assim, produtos e serviços colocados no mercado não devem acarretar riscos à saúde ou segurança, salvo os considerados normais e previsíveis em razão de sua natureza e uso, incumbindo ao fornecedor adotar todas as

**Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br**



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

31ª Promotoria de Justiça de Teresina

medidas de prevenção cabíveis e informar, de modo ostensivo, eventuais riscos residuais.

No caso em análise, **a circulação de transpaleteiras e equipamentos de transporte de mercadorias em corredores de supermercado não configura risco normal ou inerente à atividade**, mas sim um comportamento irregular e evitável, capaz de gerar perigo concreto e de violar o dever de prevenção imposto pelo ordenamento jurídico.¹

Sem dúvidas, ao permitir a movimentação de cargas em corredores de grande circulação durante o horário de atendimento ao público, o fornecedor deixa de cumprir o dever legal de assegurar padrões adequados de segurança (art. 22 do CDC) e expõe consumidores a riscos desnecessários e desproporcionais, em frontal e notória violação ao art. 6º, I e VIII, e aos arts. 8º e 9º do CDC. **A confiança depositada pelo consumidor ao ingressar em um supermercado é, portanto, quebrada, pois em vez de encontrar um espaço seguro para a prática de atos cotidianos de consumo**, vê-se submetido a riscos que o ordenamento jurídico expressamente veda (STJ - REsp: 1799346 SP 2017/0206978-0, Relator: Ministra Nancy Andrighi).

É de se observar que a utilização de equipamentos inapropriados, aliados à ausência de sinalização ostensiva, compromete de modo direto a integridade física dos frequentadores e revela descumprimento dos padrões técnicos mínimos exigidos pelas normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho (NR-11 e NR-12), além de afrontar as diretrizes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) sobre circulação de pessoas em ambientes de carga e descarga.

Nesse contexto, deve-se destacar a incidência do princípio da prevenção, de inspiração constitucional e incorporado ao microsistema do direito do consumidor, que impõe ao fornecedor o dever de adotar medidas antecipadas capazes de evitar a ocorrência de danos, não sendo suficiente apenas agir de forma reativa após a lesão já consumada. Conforme leciona Bruno Miragem, “a proteção à saúde e à segurança do consumidor traduz-se em uma obrigação de

¹Isso advém da própria sistemática que permeia a proteção do consumidor, construída sobre o princípio da vulnerabilidade e do dever de segurança, os quais informam toda a disciplina da responsabilidade do fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: RT, 2015).

**Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br**



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

31ª Promotoria de Justiça de Teresina

resultado do fornecedor, que deve organizar sua atividade de modo a evitar a criação de riscos intoleráveis ou não razoáveis para o consumidor”².

A narrativa do caso evidencia a gravidade da situação, que ultrapassa um episódio isolado e demonstra a inobservância de protocolos básicos de segurança por parte do fornecedor. Isso porque a movimentação de cargas em horário de atendimento ao público, sem qualquer sinalização ostensiva e utilizando equipamentos de risco em corredores de grande circulação, contraria diretamente os comandos do CDC e afronta o princípio da prevenção, que impõe ao fornecedor a obrigação de adotar medidas antecipatórias para evitar danos previsíveis.

Diante do ocorrido, torna-se patente a necessidade de adoção imediata de providências por parte da empresa, que vão desde a restrição do uso desses equipamentos em horários de maior fluxo, passando pela obrigatoriedade de sinalização sonora e visual durante sua utilização, até a capacitação periódica dos operadores. O caso concreto demonstra que a ausência dessas medidas pode ocasionar sérios danos físicos e morais a consumidores vulneráveis, como no presente episódio, em que uma idosa foi lesionada em razão de falha estrutural do serviço prestado.

III - RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o Ministério Público recomenda à rede R. Carvalho Atacado e Varejo que adote, em **todas** as suas unidades situadas em Teresina/PI, **medidas imediatas e permanentes de segurança**, consistentes em:

1. Preferencialmente restringir a utilização de transpaleteiras, empilhadeiras e equipamentos similares em corredores de acesso ao

2 MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: RT, 2015.

**Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br**



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

31ª Promotoria de Justiça de Teresina

público durante horários de maior fluxo de consumidores, notadamente entre **08h e 10h** e entre **18h e 20h**;

2. Implantar sistema de rodízio e controle de movimentação de mercadorias, de modo a evitar a utilização simultânea de diversos equipamentos em áreas abertas ao público;
3. Capacitar periodicamente seus funcionários, com registros documentados, em normas de segurança e atendimento ao consumidor, com destaque para os operadores de equipamentos de carga;
4. **Adotar sinalização ostensiva e preventiva**, com uso de cones, placas, barreiras móveis, sinais sonoros e visuais sempre que houver movimentação de mercadorias em área próxima ao público;
5. **Afixar, em local visível, avisos informando os horários destinados à movimentação de mercadorias**, de modo a assegurar o direito à informação (art. 6º, III, CDC).
6. Apresente, no prazo de **20 (vinte) dias úteis** a contar do recebimento desta Recomendação, resposta por escrito a esta Promotoria de Justiça, com informações sobre as providências adotadas para o cumprimento das orientações acima.

IV - CONCLUSÃO

Dessa forma, a presente Recomendação tem por finalidade prevenir a continuidade de práticas inseguras nos estabelecimentos da rede R. Carvalho, resguardar a integridade física dos

**Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br**



PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

31ª Promotoria de Justiça de Teresina

consumidores e fomentar a adequação voluntária às normas legais e regulamentares.

O não atendimento, total ou parcial, da presente Recomendação poderá ensejar a adoção de providências legais cabíveis, inclusive de natureza judicial e administrativa, sem prejuízo de responsabilização civil e tributária dos responsáveis.

Ressalta-se que o envio desta Recomendação tem por fim prevenir a continuidade da prática irregular e fomentar a adequação voluntária à legislação de defesa do consumidor, sem prejuízo da atuação fiscalizatória ou sancionatória por parte dos órgãos competentes.

Cumpra-se.

Teresina/PI, data da assinatura digital.

GLADYS GOMES MARTINS DE SOUSA

Promotora de Justiça titular da 31ª PJ

E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br

**Av. Lindolfo Monteiro, nº. 911, Mezanino, Bairro de Fátima
Teresina/PI, CEP: 64049-440. E-mail: 31pjconsumidor@mppi.mp.br**

