



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.621.868 - SP (2016/0223343-6)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : PAULO SERGIO FAVARETTO
ADVOGADOS : LUIZ APARECIDO SARTORI - SP158983
ROSELI ANTÔNIO DE JESUS SARTORI - SP256602
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
ADVOGADOS : PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
RAPHAELLE SIQUEIRA NOBREGA INTERAMINENSE -
DF040392
IAN DOS SANTOS OLIVEIRA MILHOMEM - DF045993
THEREZINHA DE JESUS DE PAULA PEREIRA - DF049662

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ASSALTO, NA VIA PÚBLICA, APÓS SAÍDA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. SAQUE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação ajuizada em 15/04/2014. Recurso especial interposto em 27/11/2015 e atribuído a esta Relatora em 25/08/2016. Julgamento: CPC/1973.
2. O propósito recursal consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por roubo ocorrido a cliente, na via pública, após saída da agência bancária.
3. Consoante o entendimento consolidado desta Corte, as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos danos decorrentes de assaltos ocorridos no interior de suas agências, em razão do risco inerente à atividade bancária, que envolve a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro.
4. Da análise da Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, verifica-se que o legislador impôs aos estabelecimentos financeiros em geral a obrigação de manter um sistema de segurança adequado, haja vista que, dentro das agências, a responsabilidade de zelar pela incolumidade física e patrimonial dos usuários do serviço bancário é da própria instituição.
5. Todavia, na via pública, incumbe ao Estado, e não à instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e evitar a atuação de criminosos. O risco inerente à atividade bancária não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados fora de suas dependências, pois o policiamento das áreas públicas traduz monopólio estatal.
6. Ademais, na hipótese dos autos, não restou evidenciado defeito na prestação do serviço pela casa financeira, sem o qual não há como se estabelecer nexo de imputação de responsabilidade entre o fornecedor e a vítima do evento danoso.
7. O simples desrespeito à obrigação, contida em lei municipal, de colocação de divisórias entre os caixas das agências, de modo a dificultar a visualização das operações bancárias por terceiros, não é apto, por si só, a atrair a responsabilidade do Banco, pois não evidenciado, ao menos de forma indiciária, que a falta do dispositivo tenha sido determinante para a ocorrência do assalto na via pública.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

8. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 05 de dezembro de 2017(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.621.868 - SP (2016/0223343-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : PAULO SERGIO FAVARETTO
ADVOGADOS : LUIZ APARECIDO SARTORI - SP158983
ROSELI ANTÔNIO DE JESUS SARTORI - SP256602
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : BRAZ PESCE RUSSO - SP021585
JACK IZUMI OKADA - SP090393
BRUNA HELENA BOTELHO VERDELONE - SP253571
PRISCILA MONTEIRO - SP319656

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por PAULO SERGIO FAVARETTO, com fundamento nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional.

Ação: de indenização por danos materiais e compensação por danos morais, ajuizada pelo recorrente em face do BANCO BRADESCO S/A, devido a assalto sofrido, na via pública, ao sair de agência bancária portando um envelope com a quantia de R\$ 5.000,00.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos.

Acórdão: negou provimento à apelação interposta pelo recorrente, nos termos da seguinte ementa (e-STJ fl. 96):

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos materiais e morais. Roubo à mão armada na via pública verificado em seguida ao saque pelo autor da importância de cinco mil reais na agência bancária. Caracterização de caso fortuito externo resultante de fato de terceiro. Hipótese em que o roubo em via pública não pode ser qualificado como risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira. Fato completamente divorciado do negócio desenvolvido pela casa bancária e que a exonera do dever de indenizar. Consideração de que, no caso, inexistência de evidência de que a falta de colocação de divisórias entre os balcões das caixas da agência bancária tenha de algum modo contribuído para o roubo posteriormente verificado na via pública. Excludente da responsabilidade do réu configurada. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido”.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Embargos de declaração: opostos pelo recorrente, foram rejeitados.

Recurso especial: alega violação do art. 14, §§ 1º e 3º, do CDC, bem como dissídio jurisprudencial. Sustenta que o roubo ocorrido na saída da agência bancária não está dissociado da atividade empresarial exercida pela instituição financeira, que negocia produto – dinheiro – visado pela criminalidade. Afirma que, na hipótese dos autos, o assaltante tinha conhecimento da quantia sacada porque viu a transação efetuada no guichê do caixa, uma vez que a agência bancária não atendeu a legislação local para a implantação de biombo nos locais de atendimento. Ademais, alega que, respondendo objetivamente, cabia ao Banco comprovar eventual ausência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu na espécie.

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/SP admitiu o recurso especial.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.621.868 - SP (2016/0223343-6)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : PAULO SERGIO FAVARETTO
ADVOGADOS : LUIZ APARECIDO SARTORI - SP158983
ROSELI ANTÔNIO DE JESUS SARTORI - SP256602
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : BRAZ PESCE RUSSO - SP021585
JACK IZUMI OKADA - SP090393
BRUNA HELENA BOTELHO VERDELONE - SP253571
PRISCILA MONTEIRO - SP319656

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por roubo ocorrido a cliente na saída da agência bancária, na via pública.

Julgamento: Aplicação do CPC/1973, nos termos do Enunciado Administrativo n. 2/STJ.

I – Da responsabilidade civil do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

1. De acordo com o disposto no art. 14 do CDC, o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, tendo-se por defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: a) o modo de seu fornecimento; b) o resultado e o risco que razoavelmente dele se esperam; c) a época em que foi fornecido.

2. Como se observa do texto legal, a imputação da responsabilidade



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

objetiva por defeito no serviço está correlacionada à frustração da **razoável expectativa de segurança** do consumidor, que possui interesse, legitimamente resguardado pelo ordenamento jurídico, de que os serviços colocados no mercado de consumo não apresentem periculosidade ou nocividade a ponto de causar danos às pessoas que são expostas aos mesmos.

3. De fato, o CDC expressamente prevê que a proteção da vida, saúde e segurança é direito básico do consumidor (art. 6º, I), preconizando, ainda, que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não devem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, “*exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição*” (art. 8º, caput).

4. Consoante anota Bruno Miragem, “*a proteção do consumidor contra riscos dos produtos e serviços introduzidos no mercado de consumo tem seu fundamento no reconhecimento da existência de interesses legítimos de que estes produtos e serviços sejam seguros, ou seja, de que não apresentem nem uma periculosidade ou uma nocividade tal a causar danos para quem venha a ser exposto aos mesmos. O respeito a estes interesses legítimos dos consumidores, como regra, não se submete à verificação do critério da culpa do fornecedor acerca de eventuais prejuízos causados por seus produtos ou serviços, mas simplesmente na proteção da confiança social de adequação e segurança dos produtos introduzidos no mercado*”.

5. E prossegue o doutrinador:

“Note-se que, com relação ao CDC brasileiro, a proteção da segurança e da saúde dos consumidores é consagrada a partir de sua previsão como direitos subjetivos essenciais, cuja violação importa o efeito da responsabilização civil. Assim o artigo 6º, I, do CDC: “São direitos básicos do consumidor: I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”. Da mesma forma, o artigo 8º, da mesma lei: “Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”. Ainda, tanto no que se refere à responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (artigos 12, § 1º, e 14, § 1º), quanto em relação ao vício do produto e do serviço (artigo 18, caput, e 20, § 2º), o que fundamenta o conceito de defeito (pressuposto da responsabilidade civil por danos ao consumidor), assim como a definição de vício (que compromete o dever de adequação do produto ou serviço), é a segurança ou a finalidade que o consumidor legitimamente espera daquele objeto da relação de consumo.

A proteção da confiança legítima dos consumidores, sistematizada no CDC, é o fundamento da responsabilidade civil de consumo. Neste sentido, estabelece-se um direito subjetivo básico à segurança do consumidor como efeito da proteção a esta expectativa legítima dos consumidores e da sociedade, de que os produtos e serviços colocados no mercado atendam a padrões de segurança razoáveis. Para tanto, o legislador brasileiro, a exemplo do europeu, optou pela imposição da responsabilidade aos fornecedores que introduzam no mercado produtos ou serviços defeituosos, quais sejam, aqueles que apresentem falhas em uma das várias fases de seu processo de concepção e fornecimento, as quais terminem por comprometer sua segurança, gerando danos” (Curso de Direito do Consumidor, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 568/569).

6. Acrescente-se ainda que a proteção da legítima expectativa, ou proteção da confiança, constitui corolário do princípio da boa-fé objetiva nas relações privadas, estabelecendo um vínculo obrigacional ao sujeito que, com seu comportamento, cria em outrem expectativa legítima que é incorporada em sua esfera de direitos. Convém lembrar que a boa-fé objetiva, além de funcionar como instrumento hermenêutico e de limitação ao exercício de direitos subjetivos, é fonte de direitos e deveres jurídicos.

7. Assim, para que esteja configurada a responsabilidade civil do fornecedor, deve ser verificado, para além do dano sofrido pela vítima, o defeito no produto ou serviço, competindo ao julgador investigar as circunstâncias relevantes com vistas à aferição da razoável expectativa de segurança do consumidor-médio na hipótese concreta.

II – Da ausência de responsabilidade da instituição financeira por assalto na via pública.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

8. Em relação à responsabilidade de instituições financeiras, é assente nesta Corte o entendimento de que os bancos devem responder por assaltos ocorridos no interior de suas agências, em razão do risco inerente à atividade bancária desenvolvida.

9. Nesse sentido, citem-se, exemplificativamente, os seguintes julgados: AgRg nos EDcl no AREsp 355.050/GO, 3ª Turma, DJe de 03/12/2013; AgRg no AREsp 327.434/SP, 3ª Turma, DJe de 29/08/2013; AgRg no REsp 539.772/RS, 3ª Turma, DJe de 15/04/2009; AgRg no AREsp 169.578/SP, 4ª Turma, DJe de 16/11/2012; AgRg no Ag 997.929/BA, 4ª Turma, DJe de 28.04.2011; REsp 1.093.617/PE, 4ª Turma, DJe de 23/03/2009; REsp nº 599.546/RS, 4ª Turma, DJ de 12/3/2007; REsp 694.153/PE, 4ª Turma, DJ de 05/09/2005; REsp 488.310/RJ, 4ª Turma, DJ de 22/03/2004.

10. Com efeito, por envolver a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro, a atividade bancária contém um risco inerente, em razão do qual é imposto às instituições financeiras o dever legal de garantir a segurança de todas as pessoas que acorrem às agências para a realização das diversas operações bancárias.

11. Nessa perspectiva, a Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, impõe aos estabelecimentos financeiros em geral a obrigação de manter um sistema de segurança previamente aprovado pelo Banco Central do Brasil, com parecer favorável do Ministério da Justiça. Esse sistema de segurança, consoante prevê os arts. 2º da Lei 7.102/83 e 2º do Decreto 89.056/83, deve incluir: a) vigilância ostensiva com número adequado de vigilantes; b) alarme capaz de permitir, com segurança, comunicação entre o estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo; e, c) pelo menos mais um dos seguintes dispositivos: (i) equipamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens que possibilitem a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

identificação dos assaltantes; (ii) artefatos que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; (iii) cabina blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento.

12. Da análise dos referidos atos normativos, evidencia-se que a segurança dentro das agências é imputada à própria instituição financeira, que poderá promovê-la com pessoal próprio, desde que treinado, ou mediante terceirização. Mas, de uma forma ou de outra, *“é sempre do Banco a responsabilidade final por garantir segurança aos cidadãos que se encontrem no interior das agências”* (REsp 951.514/SP, 3ª Turma, de minha relatoria, DJ de 31.10.2007).

13. Outrossim, tem-se que, diante desse risco intrínseco à atividade bancária, os roubos às agências são eventos totalmente previsíveis e até esperados, não se podendo admitir, destarte, as excludentes de responsabilidade caso fortuito ou força maior e culpa de terceiros (REsp 227.364/AL, 4ª Turma, DJ de 11/06/2001 e REsp 1.093.617/PE, 4ª Turma, DJe de 23.03.2009).

14. Desse mesmo entendimento compartilha Sérgio Cavalieri Filho, que anota o seguinte:

“(…) a lei, em razão dos riscos inerentes à atividade bancária, criou para as instituições financeiras um *dever de segurança* em relação ao público em geral, que não pode ser afastado nem mesmo pelo fato doloso de terceiro (o assalto), assumindo o banco, nesse particular, uma responsabilidade fundada no risco integral. A circunstância de contratar empresas especializadas para fazer a segurança, mesmo que idôneas e conceituadas, não desonera o banco desse dever, nem acarreta a sua transferência. A segurança prestada por empresa contratada corre por conta e risco do banco, configurando *res inter alios* em relação ao cliente. O assalto, em si, evidencia a falta do serviço, devendo o banco responder perante a vítima. No máximo, poderá denunciar a lide à empresa de segurança que contratou” (Programa de Responsabilidade Civil. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2015, p. 533).

15. Nesse contexto, considerando o risco inerente ao serviço prestado pelas instituições financeiras e o respectivo dever de segurança imposto



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

nos termos da Lei 7.102/83 e do Decreto 89.056/83, tem-se por razoável a expectativa dos usuários quanto à sua incolumidade física e patrimonial no âmbito das agências bancárias. Dada a natureza desses estabelecimentos, o dever de segurança é indissociável do serviço prestado, revelando-se legítima a confiança dos consumidores quanto à sua segurança física e patrimonial.

16. Outrossim, além das hipóteses de assaltos ocorridos no interior das agências bancárias, esta Corte também já reconheceu a responsabilidade da instituição financeira por assalto ocorrido nas dependências de estacionamento oferecido aos seus clientes, exatamente com o escopo de conferir mais segurança. Assim, o REsp 503.208/SP, 4ª Turma, DJe de 23/6/2008; AgRg no REsp 539.772/RS, 3ª Turma, DJe de 15/4/2009 e REsp 1.045.775/ES, 3ª Turma, DJe de 04/8/2009. Entende-se que o estacionamento é uma extensão da própria agência, a atrair, portanto, a responsabilidade da instituição financeira pela segurança do local.

17. Contudo, na hipótese dos autos, o assalto ocorreu **na via pública**, onde, a princípio, incumbe ao Estado, e não à instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e de evitar a atuação dos criminosos. O risco inerente à atividade bancária não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados fora de suas dependências, pois o policiamento das áreas públicas traduz monopólio estatal.

18. Diante disso, sob a ótica do consumidor-médio, não há se falar em razoável expectativa de segurança, fornecida pela instituição financeira, fora dos limites espaciais de suas dependências. A bem da verdade, considerando o alto índice de assaltos a pedestres e passageiros de veículos nas vias públicas, aliado à ineficiência do Estado no combate a este tipo de criminalidade, é do senso comum que não se deve transportar grandes quantias de dinheiro em espécie ou outros objetos pessoais nos logradouros públicos, havendo, na



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

sociedade brasileira, generalizada sensação de insegurança nos locais sob a [insuficiente] vigilância do Estado.

19. Ademais, constata-se que, na espécie, não restou evidenciado defeito na prestação do serviço pela casa financeira, sem o qual não há como se estabelecer nexo de imputação de responsabilidade entre o fornecedor e a vítima do evento danoso.

20. Quanto a este aspecto, é importante frisar que o simples desrespeito à obrigação, contida em lei municipal, de colocação de divisórias entre os caixas das agências, de modo a dificultar a visualização das operações bancárias pelos demais usuários, não é apto, por si só, a atrair a responsabilidade do banco, pois não demonstrado, ao menos de forma indiciária, que a falta do dispositivo tenha sido determinante para a ocorrência do assalto na via pública.

21. O argumento invocado pelo recorrente, destarte, cuida-se de mera suposição, incapaz de, isoladamente, indicar nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor fora da esfera de atuação bancária.

22. Assim, em conclusão, apesar do risco inerente à atividade bancária, não há responsabilidade da instituição financeira por assalto sofrido por cliente na via pública. Em igual sentido, veja-se o REsp 1.284.962/MG, de minha relatoria, julgado pela 3ª Turma em 11/12/2012 e publicado em 04/02/2013.

Forte nestas razões, NEGO PROVIMENTO ao recurso especial.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2016/0223343-6

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.621.868 / SP

Número Origem: 10028315920148260019

EM MESA

JULGADO: 05/12/2017

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: PAULO SERGIO FAVARETTO
ADVOGADOS	: LUIZ APARECIDO SARTORI - SP158983 ROSELI ANTÔNIO DE JESUS SARTORI - SP256602
RECORRIDO	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	: GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
ADVOGADOS	: PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275 RAPHAELLE SIQUEIRA NOBREGA INTERAMINENSE - DF040392 IAN DOS SANTOS OLIVEIRA MILHOMEM - DF045993 THEREZINHA DE JESUS DE PAULA PEREIRA - DF049662

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.