SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1267377 - SP (2018/0066915-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	ALESSANDRA CUOCO RICARDI ESTELLES
AGRAVANTE	:	SILVANA MARTHA CUOCO RICARDI
ADVOGADOS	:	JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI - SP053416
		ROGERIO LAURIA MARÇAL TUCCI E OUTRO(S) - SP306139
AGRAVADO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	RAFAEL BARROSO FONTELLES E OUTRO(S) - SP327331
		CAMILA MEDIM ABREU FRANÇA - SP262585

EMENTA

AGRAVO INTERNO. EMBARGOS DECLARATÓRIOS. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE ALUGUEL DE COFRE. CLÁUSULA LIMITATIVA. AUSÊNCIA DE ABUSIVIDADE.

1. Nos contratos de aluguel de cofre, não é abusiva a cláusula que impõe limite aos valores e objetos que podem ser armazenados, sobre os quais incidirá a obrigação de segurança e proteção. Precedentes.

2. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, após o voto da relatora negando provimento ao agravo interno no que foi acompanhada pelos Ministros João Otávio de Noronha e Antonio Carlos Ferreira, por maioria, negar provimento ao agravo interno, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido o Ministro Raul Araújo, que dava provimento ao agravo interno.

Votou vencido o Sr. Ministro Raul Araújo.

Votaram com a Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI os Srs. Ministros João Otávio de Noronha e Antonio Carlos Ferreira.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Brasília, 09 de maio de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

Documento eletrônico VDA47337061 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/05/2025 15:46:22
Publicação no DJEN/CNJ de 02/09/2025. Código de Controle do Documento: 86b1022c-39e7-4d36-bb2d-f1132381a1f8

AgInt nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1267377 - SP (2018/0066915-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	ALESSANDRA CUOCO RICARDI ESTELLES
AGRAVANTE	:	SILVANA MARTHA CUOCO RICARDI
ADVOGADOS	:	JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI - SP053416
		ROGERIO LAURIA MARÇAL TUCCI E OUTRO(S) - SP306139
AGRAVADO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	RAFAEL BARROSO FONTELLES E OUTRO(S) - SP327331
		CAMILA MEDIM ABREU FRANÇA - SP262585

EMENTA

AGRAVO INTERNO. EMBARGOS DECLARATÓRIOS. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE ALUGUEL DE COFRE. CLÁUSULA LIMITATIVA. AUSÊNCIA DE ABUSIVIDADE.
1. Nos contratos de aluguel de cofre, não é abusiva a cláusula que impõe limite aos valores e objetos que podem ser armazenados, sobre os quais incidirá a obrigação de segurança e proteção. Precedentes.
2. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Cuida-se de agravo interno ajuizado em face da decisão de fls. 1.488/1.490 e-STJ.

A parte agravante sustenta que a decisão deveria ter aplicado a Súmula n. 182/STJ, pois o agravo interno do Itaú não atacou todos os fundamentos da decisão de fls. 1.386/1.389 e-STJ, mormente o capítulo relativo à indenização por danos morais, cuja condenação estaria coberta pelo manto da coisa julgada.

Impugnação às fls. 1.525/1.554 e-STJ.

VOTO

Silvana Martha Cuoco Ricardi e Alessandra Cuoco Ricardi Estelles ajuizaram ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes do roubo de bens armazenados em cofre bancário sob a guarda do Itaú Unibanco S/A.

A sentença declarou a nulidade da cláusula 5ª do "Contrato de Locação de Cofre Particular", que limitava o valor de utilização do cofre a R$ 15.000,00, considerando-a abusiva. Condenou o Itaú Unibanco S/A ao pagamento de R$ 317.925,00 (trezentos e dezessete mil, novecentos e vinte e cinco reais) a título de danos materiais e R$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais para cada autora (fls. 1146-1147).

Documento eletrônico VDA47337132 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/05/2025 15:46:18
Código de Controle do Documento: 72923b5a-70ec-4864-99ef-314ea92e1b21

O TJSP manteve o entendimento da sentença, considerando que a cláusula limitativa de uso era abusiva, pois atenuava a responsabilidade do fornecedor e colocava o consumidor em desvantagem exagerada, violando o Código de Defesa do Consumidor (fls. 1151-1152). Eis a ementa do acórdão:

> INDENIZAÇÃO - DANOS MATERIAIS - ROUBO DE COFRE BANCÁRIO - Relação de consumo - Autoras que mantinham contrato com o banco para guarda de joias de família - Contrato bancário atípico, de natureza mista, que impõe uma obrigação de resultado, qual seja, a de resguardar a integridade e quantidade dos bens que foram confiados à instituição financeira - Cláusula limitativa de uso, que se mostra abusiva, notadamente porque o valor de R$ 15.000,00, previsto no contrato, não soa razoável nem compatível para quem oferece o serviço de cofre, em que, usualmente, são guardados objetos de valor elevado -Abusividade da cláusula, na medida em que atenua a responsabilidade do fornecedor, ofende a boa - fé objetiva e coloca o consumidor em desvantagem exagerada (art. 25, c.c. art. 51, I e IV, CPC) - Nulidade da cláusula - Dever do banco réu de indenizar os consumidores, não só em razão do risco de sua atividade econômica, mas também pela responsabilidade civil objetiva disciplinada pelo art.
> 14, § 3°, inciso II, do CDC - Valor dos bens estimado pela perícia - Ausência de contraprova do banco, presumindo-se a boa -fé dos usuários com relação aos bens relacionados, até porque o banco não exigiu qualquer declaração no momento da contratação - Restituição devida - RECURSO DAS AUTORAS PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO NESTE TÓPICO.
> DANOS MORAIS - ROUBO DE COFRE BANCÁRIO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Danos morais decorrentes da frustração e desolação pela perda de joias de família - Valor da indenização fixada em R$ 10.000,00 para cada uma das autoras, que se mostra razoável e adequado ao caso concreto - Precedentes deste e. TJSP - Sentença mantida neste tópico - RECURSOS DESPROVIDOS NESTE TÓPICO.

O Itaú interpôs recurso especial, sustentando a violação dos artigos 25, 51, I e IV, e 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor; 422 do Código Civil; e 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil, além de dissídio jurisprudencial. Argumentou que a cláusula limitativa do valor da indenização no caso de furto ou roubo de bens custodiados não é abusiva.

As instâncias ordinárias, à vista de roubo ocorrido nas dependências da ora recorrida, declararam "a nulidade da cláusula 5ª do Contrato de Locação de Cofre Particular, que limita o valor de utilização do cofre, condenando o réu ao pagamento das importâncias de R$ 317.925,00 (trezentos e dezessete mil, novecentos e vinte e cinco reais) a título de danos materiais" (fl. 1.147) e ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais a cada uma das duas autoras.

Ao assim decidir, de fato, o Tribunal revisor invalidou a cláusula limitativa, em afronta à jurisprudência pacífica desta Corte, de que são exemplos os seguintes precedentes:

> AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. CONTRATO DE ALUGUEL DE COFRE. ROUBO. CLÁUSULA LIMITATIVA DE USO. VALIDADE. PRECEDENTES DO STJ.

Documento eletrônico VDA47337132 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/05/2025 15:46:18
Código de Controle do Documento: 72923b5a-70ec-4864-99ef-314ea92e1b21

1. "Nos contratos de aluguel de cofre, não é abusiva a cláusula que impõe limite aos valores e objetos que podem ser armazenados, sobre os quais incidirá a obrigação de segurança e proteção" (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.280.727/SP, Quarta Turma).
2. O óbice da Súmula n. 83 do STJ é aplicável aos recursos especiais tanto fundados na alínea a quanto na alínea c do permissivo constitucional.
3. Agravo interno desprovido.
(AgInt no REsp n. 1.746.238/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 29/4/2024, DJe de 2/5/2024.)

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE LOCAÇÃO DE COFRE. CLÁSULA LIMITATIVA DE USO. ABUSIVIDADE. INEXISTÊNCIA. ASSALTO. AGÊNCIA BANCÁRIA. ARROMBAMENTO E ESVAZIAMENTO DO COFRE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. LIMITAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL. CONTEÚDO LICITAMENTE ARMAZENADO. JOIAS DE FAMÍLIA. VALOR SENTIMENTAL. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO.
1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).
2. O contrato bancário de locação de cofre particular é espécie contratual mista que conjuga características tanto de um contrato de depósito quanto de um contrato de locação, qualificando-se, ainda, pela verdadeira prestação dos serviços de segurança e guarda oferecidos pela instituição financeira locadora, ficando o banco locador responsável pela guarda e vigilância do recipiente locado, respondendo por sua integridade e inviolabilidade.
3. A prática de crimes por terceiros que importem no arrombamento do cofre locado (roubo/furto) constitui hipótese de fortuito interno, revelando grave defeito na prestação do serviço bancário contratado, provocando para a instituição financeira o dever de indenizar seus consumidores pelos prejuízos eventualmente suportados.
4. Não se revela abusiva a cláusula meramente limitativa do uso do cofre locado, ou seja, aquela que apenas delimita quais são os objetos passíveis de serem depositados em seu interior pelo locatário e que, consequentemente, estariam resguardados pelas obrigações (indiretas) de guarda e proteção atribuídas ao banco locador.
5. A não observância, pelo consumidor, de regra contratual limitativa que o impedia de, sem prévia comunicação e contratação de seguro específico, depositar no interior do cofre bens de valor superior ao expressamente fixado no contrato exime o banco locador do dever de reparação por prejuízos materiais diretos relativos à perda dos bens excedentes ali indevidamente armazenados. Precedente.
6. Agravo interno não provido.
(AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.206.017/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 25/11/2019, DJe de 27/11/2019.)

Não incide a Súmula n. 182 do STJ, pois a parte agravada, nas razões do agravo interno de fls. 1.393/1.467 e-STJ, impugnou suficientemente as razões da decisão reconsiderada, com argumentação hábil a demonstrar a incorreção daquele julgado, mormente diante da jurisprudência mais moderna desta Corte, que acabou por firmar a legalidade da cláusula limitativa nos contratos de aluguel de cofre. Pelo

Documento eletrônico VDA47337132 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/05/2025 15:46:18
Código de Controle do Documento: 72923b5a-70ec-4864-99ef-314ea92e1b21

mesmo motivo, não há que se falar de trânsito em julgado em relação à indenização por danos morais, cujo afastamento é corolário lógico da constatação de legalidade da cláusula limitativa.

Em face do exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA47337132 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/05/2025 15:46:18
Código de Controle do Documento: 72923b5a-70ec-4864-99ef-314ea92e1b21

AgInt nos EDcl no AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1267377 - SP (2018/0066915-0)

RELATORA	:	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	ALESSANDRA CUOCO RICARDI ESTELLES
AGRAVANTE	:	SILVANA MARTHA CUOCO RICARDI
ADVOGADOS	:	JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI - SP053416
		ROGERIO LAURIA MARÇAL TUCCI E OUTRO(S) - SP306139
AGRAVADO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	RAFAEL BARROSO FONTELLES E OUTRO(S) - SP327331
		CAMILA MEDIM ABREU FRANÇA - SP262585

VOTO VENCIDO

O EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO:

A matéria em discussão - validade de cláusula limitativa em contrato de aluguel de cofre - foi objeto de apreciação pela eg. Quarta Turma por ocasião do julgamento do AgInt nos EDcl no AREsp 1.280.727/SP, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, DJe de 26/5/2023, em que proferi voto nos seguintes termos:

> *"Como visto, o contrato oneroso carreado aos autos tem como objeto o aluguel pelo banco a consumidores de pequenos cofres de segurança, consistente cada um desses cofres em compartimento ou cavidade específico, numerado, no qual existe inserida uma caixa removível, tipo gaveta de aço, adequada para fácil manejo e guarda de dinheiro em espécie e outros objetos valiosos pelo cliente, ficando este com uma das chaves da portinha de aço do pequeno compartimento fechado específico, enquanto o banco fica com a outra chave dessa portinha, sendo tudo localizado no seguro interior do grande cofre de aço blindado existente em agência bancária.*
> *Embora não se trate propriamente de um contrato de depósito, tendo em vista que o banco não tem conhecimento sobre o conteúdo do cofre locado, o negócio jurídico entabulado entre as partes, nesses casos, também não configura um mero contrato de locação de coisa, tendo a instituição financeira o inerente dever de zelar pelo que está no interior do cofre.*
> *Por certo, o consumidor que celebra com o banco um contrato oneroso de utilização de cofre de segurança, o faz justamente para por seus bens e valores à salvo de furtos e roubos, passando a ali depositar grande soma de dinheiro ou pequenos objetos de elevado valor, os quais, no entender do cliente, não estariam suficientemente seguros na residência ou escritório próprios do locatário. Busca, então, o consumidor a custódia remunerada desses valiosos objetos, pelo banco, com a legítima expectativa de que referidos bens, em regra de grande valor pecuniário e, muitas vezes, também sentimental, estarão em perfeita segurança, gozando de maiores garantias do que se estivessem guardados pelo próprio dono. O cliente renuncia, então, à comodidade de manter seus bens mais valiosos, gratuitamente, na própria residência ou escritório, para guardá-los no cofre oferecido pelo banco, que, mediante certa remuneração, se compromete a proporcionar maior segurança aos objetos com todo o seu aparato e confiabilidade. Não esqueçamos que a principal imagem*

de um banco se associa justamente à ideia de segurança, confiabilidade, fidúcia.
É fácil compreender, assim, que apenas objetos de elevado valor, como dinheiro em considerável montante, geralmente moeda estrangeira, e jóias, pedras e metais preciosos, além de documentos ao portador representativos de expressões econômicas, justificam a contratação de cofre bancário. As quantias normais de dinheiro, ainda que em alguns milhares de unidades monetárias, e as joias e objetos de valor comum, de uso mais frequente, não compensam o incômodo da guarda externa, sob custódia bancária remunerada.
É ínsita a esse tipo de contrato, portanto, a obrigação do fornecedor, que cobra por esse serviço de locação de cofres, proporcionar ao consumidor segurança e incolumidade do conteúdo do cofre.
Assim, o furto ou, principalmente, o roubo de bens custodiados em cofre de instituição financeira insere-se no núcleo dos riscos inerentes a essa atividade desenvolvida pelo fornecedor, a entidade bancária, a qual tem inegável responsabilidade objetiva, ante a aplicação da teoria do risco empresarial e a incidência do Código de Defesa do Consumidor, não configurando força maior ou caso fortuito, de sorte a manter-se íntegro o nexo de causalidade.
A jurisprudência desta Corte Superior reconhece nos casos de roubos de bens do interior de cofres bancários, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco inerente ao negócio, que não pode ser ilidida sob a alegação de ocorrência de caso fortuito, força maior ou culpa de terceiro, subsistindo hígido o dever de indenizar os prejuízos sofridos pelos clientes lesados.
Nesse sentido, "a despeito da maior ou menor engenhosidade dos delinqüentes, descabe a alegação de força maior (ou de caso fortuito), pois a segurança é elemento essencial do contrato de locação de cofres junto a instituições financeiras, estando a responsabilidade fincada na falha do serviço oferecido" (REsp 994.040/PE, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 07/04/2011, DJe de 18/04/2011).
De acordo com a Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."
Sobre o tema, confiram-se, ainda, os seguintes julgados:

> *"AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SUBTRAÇÃO DE BENS DOS AUTORES DO INTERIOR DE COFRE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DEPÓSITO E LOCAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. SÚMULA 83/STJ. EXISTÊNCIA E REAL EXTENSÃO DOS DANOS ALEGADOS. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ.*
> *1. Consoante a jurisprudência sedimentada nesta Corte, em caso de assalto com subtração de bens do interior de cofres bancários, o banco tem responsabilidade objetiva - decorrente do risco empresarial e da previsibilidade do evento criminoso - que não pode ser ilidida sob a alegação de ocorrência de caso fortuito ou culpa de terceiro, pelo que é inafastável seu dever de indenizar os clientes lesados em valor correspondente aos bens por eles reclamados. Precedentes.*
> *2. É inadmissível, na estreita via do recurso especial, a alteração das conclusões das instâncias de cognição plena que demandem o reexame do acervo fático-probatório dos autos, a teor da Súmula nº 7/STJ.*
> *3. Agravo regimental não provido."*
> *(AgRg no REsp 1.353.504/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/06/2015, DJe de 07/08/2015, g.n.)*

> *"RECURSO ESPECIAL (ART. 105, III, "A" E "C" DA CFRB) - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS -*

FURTO A COFRE DE BANCO - INOCORRÊNCIA DE CASO FORTUITO - ARESTO ESTADUAL RECONHECENDO A RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.
(...)
3. Dever de indenizar. Insurgência voltada à pretensão de demonstrar a ausência dos pressupostos da responsabilidade civil. Aresto estadual que, fundado nas provas encartadas aos autos, concluiu pela responsabilização da casa bancária. Reexame do contexto fático-probatório que encontra vedação na súmula 7/STJ.
4. Suposta violação ao art. 1058 do CC/1916, correspondente ao art. 393 do CC/2002, que elenca a força maior e o caso fortuito como causas de exclusão da responsabilidade civil. Inocorrência.
5. Súmula 479/STJ - 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancária'.
6. A disponibilização de cofre em banco a clientes evidencia nítida relação contratual com multiplicidade de causas, defluentes da concorrência de elementos comuns aos ajustes de locação, de depósito e de cessão de uso, sem que qualquer dessas modalidades prepondere sobre as demais, decorrendo dessa natureza heterogênea um plexo de deveres aos quais se aderem naturalmente uma infinidade de riscos.
7. Por isso, mais do que mera cessão de espaço ou a simples guarda, a efetiva segurança e vigilância dos objetos depositados nos cofres pelos clientes são características essenciais a negócio jurídico desta natureza, razão pela qual o desafio de frustrar ações criminosas contra o patrimônio a que se presta a resguardar constitui ônus da instituição financeira, em virtude de o exercício profissional deste empreendimento torná-la mais suscetível aos crimes patrimoniais, haja vista a presunção de que custodia capitais elevados e de que mantém em seus cofres, sob vigilância, bens de clientes.
8. Daí porque é inarredável a conclusão de que o roubo ou furto perpetrado contra a instituição financeira, com repercussão negativa ao cofre locado ao consumidor, constitui risco assumido pelo fornecedor do serviço, haja vista compreender-se na própria atividade empresarial, configurando, assim, hipótese de fortuito interno.
9. Almejada redução do quantum indenizatório fixado a título de reparação por danos morais e materiais pelo Tribunal de piso.
Exorbitância não evidenciada. Necessidade, para tal, reconhecimento, de revolvimento dos aspectos fáticos delineados nas instâncias ordinárias. Inadmissibilidade em sede de recurso especial, ante o óbice da Súmula n. 7 do STJ.
10. Inviável a análise do dissídio interpretativo invocado, porquanto sua comprovação não dispensa reexame do arcabouço fático dos casos confrontados. Incidência da Súmula 7 desta Corte.
11. Recurso especial desprovido."
(REsp 1.250.997/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 05/02/2013, DJe de 14/02/2013, g.n.)

"CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ROUBO DE BENS EM COFRE DE BANCO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA.
1. Conforme a jurisprudência desta Corte Superior, no caso de assalto de cofres bancários, o banco tem responsabilidade objetiva, decorrente do risco empresarial, devendo indenizar o valor correspondente aos bens reclamados.
2. Em se tratando de instituição financeira, os roubos são eventos totalmente previsíveis e até esperados, não se podendo admitir as excludentes de responsabilidade pretendidas pelo recorrente - caso fortuito ou força maior e culpa de terceiros.
3. O art. 166, II, do Código Civil não tem aplicação na hipótese, haja vista que trata de nulidade de negócios jurídicos por impossibilidade de

seu objeto, enquanto a questão analisada no presente recurso é a responsabilidade civil da instituição financeira por roubo ao conteúdo de cofres locados.
4. Recurso especial não provido."
(REsp 1.286.180/BA, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/11/2011, DJe de 17/11/2011, g.n.)

"DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCOS. ASSALTO. COFRES DE ALUGUEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS. LEGITIMIDADE ATIVA. PRINCÍPIO DA IDENTIDADE FÍSICA DO JUIZ.
(...)
3. É de responsabilidade do banco a subtração fraudulenta dos conteúdos dos cofres que mantém sob sua guarda. Trata-se do risco profissional, segundo a qual deve o banco arcar com os ônus de seu exercício profissional, de modo a responder pelos danos causados a clientes e a terceiros, pois são decorrentes da sua prática comercial lucrativa. Assim, se a instituição financeira obtém lucros com a atividade que desenvolve, deve, de outra parte, assumir os riscos a ela inerentes.
4. Está pacificado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça o entendimento de que roubos em agências bancárias são eventos previsíveis, não caracterizando hipótese de força maior, capaz de elidir o nexo de causalidade, requisito indispensável ao dever de indenizar.
5. Recurso especial não-conhecido."
(REsp 1.093.617/PE, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 17/03/2009, DJe de 23/03/2009, g.n.)

No caso em debate, o roubo sofrido pelo Banco Itaú, ocorrido entre os dias 27 e 28 de agosto de 2011, na principal agência, situada na Avenida Paulista, em São Paulo-SP, centro financeiro do País, é fato público e notório, amplamente noticiado como o maior assalto a banco já ocorrido no Brasil, estando estimado em cerca de quinhentos milhões de reais, abrangendo joias e dinheiro, subtraídos de mais de cento e cinquenta cofres locados.
Certamente por isso, as instâncias ordinárias não tiveram dúvidas quanto à caracterização da responsabilidade objetiva da instituição financeira, diante do descumprimento do dever de guarda dos bens depositados no cofre bancário.
Entretanto, como a parte contratante estava desautorizada, segundo o instrumento contratual, a depositar objetos de valor superior a R$15.000,00 (quinze mil reais), exceto se contratasse seguro adicional, decidiu-se que a reparação material deveria se limitar a esse valor.
A propósito, o eg. TJSP ressaltou: "constou na cláusula 7.2 do contrato que os autores somente colocariam no cofre bens superiores a R$15.000,00 se fosse realizado seguro sobre o excesso desse valor - comprovado mediante a entrega da apólice ao Banco - regra não abusiva, eis que o valor estipulado representava o risco assumido pelo banco, estando diretamente relacionado ao preço do aluguel" (e-STJ, fl. 871).
Diante da existência de cláusula limitativa, o eg. Tribunal de origem assim concluiu (e-STJ, fl. 873):

"Na circunstância do processo, os autores - mesmo cientes do limite de R$15.000,00 - colocaram no cofre bancário joias de família, as quais possuíam, segundo o alegado, o valor total de R$ 1.072.000,00.
Diante disso, apesar da participação de prepostos do Banco na ação criminosa que culminou com a subtração dos bens e a configuração do defeito na prestação dos serviços, deve ser ponderado que os autores depositaram bens de família em valores muito superiores ao limite previsto - sem a contratação do seguro correspondente - assumindo o risco desta conduta.
Portanto, não poderiam agora requerer o pagamento de indenização referente aos bens com valores superiores e não declarados sobre os quais o Banco não se comprometeu a, indiretamente, proteger (cláusula

7.2.2), inexistindo inadimplemento contratual por parte da instituição financeira." (grifou-se)

Não se desconhece a existência de julgados desta Corte Superior no sentido da legalidade da cláusula que limita o conteúdo de objetos ou valores passíveis de serem depositados pelo usuário no interior do cofre locado e que, consequentemente, estariam resguardados pelas obrigações de guarda e proteção atribuídas ao banco locador.
De acordo com esse entendimento, não se trata de cláusula limitativa de responsabilidade, mas, sim, de condição geral de uso do cofre, da qual os contratantes são previamente informados, franqueando-se às partes interessadas a contratação de seguro adicional. Assim, a não observância, pelo consumidor, de regra contratual limitativa que o impedia de, sem prévia comunicação e contratação de seguro específico, depositar no interior do cofre bens de valor superior ao expressamente fixado no contrato, exime o banco locador do dever de reparação pelos prejuízos materiais diretos relativos à perda dos bens excedentes ali indevidamente armazenados.
Com a devida vênia, tal posicionamento não deve prevalecer, por ser manifestamente abusiva a referida cláusula, ao impor unilateralmente ao consumidor, em contrato de adesão, a título de condição de uso do cofre, exigência de contratação de seguro, na realidade, para o próprio banco locador do cofre, subtraindo a própria finalidade da contratação, consistente na segura guarda pelo banco de bens de considerável valor pertencentes ao cliente. Com isso, o banco praticamente se exonera ou esvazia sua responsabilidade, como fornecedor do serviço, por fortuitos internos, ao limitá-la a valor ínfimo, em montante incompatível com o objeto da contratação.
Impõe o banco ao cliente, na prática, a renuncia antecipada ao próprio direito inerente ao negócio de cofre bancário. Trata-se de manifesto abuso em contrato de adesão.
Em tal contexto, mesmo que não incidissem as normas do Código de Defesa do Consumidor, ter-se-ia o Código Civil a estabelecer:

> *Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio.*

Afinal, quem alugaria um cofre no banco para salvaguardar valores e bens de montante equivalente a inexpressivos R$15.000,00? Essa reduzida quantia se guarda normalmente em casa, com relativa segurança e sem maior preocupação.
A referida cláusula abusiva coloca o consumidor em manifesta desvantagem - sobretudo quando não veda o conteúdo em si dos bens depositados no cofre do banco, porém delimita o valor desses bens a patamar irrisório para a natureza do negócio -, não estabelecendo propriamente uma condição de uso do cofre locado, mas sim impondo, por via transversa, uma outra contratação, de seguro, a ser realizada, em verdade, no interesse do próprio fornecedor do serviço contratado, sob pena de ensejar para este um limite módico no montante da futura eventual indenização.
A desvantagem para o consumidor, no contexto sob exame, é clara, manifesta, ao ignorar o Código de Defesa do Consumidor em seus:

> *Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*
> *.....*
> *IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*
> *.....*
> *VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*
> *.....*
>
> *Art. 14. 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.
§ 1° O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
I - o modo de seu fornecimento;
II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
III - a época em que foi fornecido.
§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.
§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
§ 4° A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.
.....
Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.
§ 1° Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.
§ 2° Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.
.....
Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;
II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;
III - transfiram responsabilidades a terceiros;
IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;
V - (Vetado);
.....
§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:
I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;
III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.
§ 2° A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.
§ 3° (Vetado).
§ 4° É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.
.....
Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1° A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.
§ 2° Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2° do artigo anterior.
§ 3o Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.
§ 4° As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.
§ 5° (Vetado)

É de se ponderar que, efetivamente, quem procura o serviço de guarda de bens e valores em cofre bancário tem por desiderato, com base nas máximas da experiência comum, conferir maior segurança a objetos de elevado valor econômico, pondo-os, sobretudo, a salvo de furtos e roubos. Não quer o consumidor propriamente segurar tais bens e valores, mas sim conservá-los, resguardando-os contra furtos e roubos, a que estariam sujeitos, caso mantidos sob custódia domiciliar própria. Então, a garantia do dever de guarda pela instituição financeira, em relação ao conteúdo que se comprometeu a proteger, deve ser condizente com o objeto da contratação e com a obrigação assumida pelo fornecedor, que é a de conferir segurança a objetos de grande valia.
Então, ao exigir do consumidor que, paralelamente, contrate outro serviço, no caso o de seguro para os bens sob guarda do banco, em cofre locado ao cliente, sob pena de exoneração ou atenuação do dever inerente ao fornecedor de indenizar o consumidor pelo fato do serviço, o banco recorrido viola as normas invocadas do CDC. Note-se que a paralela contratação exigida será realizada e paga pelo consumidor, porém no interesse precípuo do banco fornecedor, que assim ficará exonerado de responsabilidade por eventual fortuito interno, decorrente de furto ou roubo.
Viola-se o Código de Defesa do Consumidor ao prever, como direito básico do consumidor, a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Em atenção ao princípio básico da reparação integral, o art. 25 do CDC veda a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar. No mesmo sentido, o art. 51, I, considera nula de pleno direito a cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos ou serviços.
Perceba-se que, enquanto nas relações negociais comuns, as partes terão maior liberdade de pactuação, nas relações de consumo, a renúncia de direitos e as cláusulas de limitação ou de exoneração de responsabilidade do fornecedor serão nulas. Em qualquer caso, a liberdade de negociação das partes não poderá comprometer os direitos próprios à natureza do negócio.
O Código de Defesa do Consumidor admite expressamente uma exceção na parte final do art. 51, I, com a possibilidade de a indenização ser limitada na relação de consumo entre "o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica" em "situações justificáveis".
É de se compreender, portanto, que, para a regra geral, ou seja, tratando-se de uma relação entre fornecedor e consumidor pessoa física, o Código de Defesa do Consumidor é claro ao considerar nula de pleno direito qualquer cláusula que exonere, atenue ou limite o dever de indenizar.
De todo modo, uma condição para a admissibilidade da cláusula que objetive restringir o dever de reparar danos é a de que a relação entre os contratantes seja de natureza paritária, na qual as partes efetivamente negociem a inclusão da limitação do dever de indenizar e, por conseguinte, haja uma contraprestação pela sua anuência, consciente, justa e proporcional, mantendo, assim, o equilíbrio econômico da relação contratual. Nesses casos, pode ser considerada válida a cláusula que limita ou até exclui a responsabilidade civil, mediante prévio acordo das partes, visando garantir uma transparência e maior segurança aos sujeitos da relação. Tais cláusulas

poderão permitir, inclusive, a realização de cálculos matemáticos e de projeções no sentido de quantificar os riscos financeiros envolvidos em determinada situação preestabelecida, cuja previsibilidade anterior muitas vezes pode ser determinante na decisão negocial. Naturalmente, mesmo em tal hipótese, os requisitos de validade da cláusula limitativa devem ser observados, bem como os limites impostos pela lei.
Assim, relembre-se, mesmo nas relações negociais comuns, regidas pelo Código Civil, devem ser reputadas nulas, nos contratos de adesão, as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio (CC, art. 424). Ou seja, há limites para a renúncia antecipada do aderente, porque não se pode inviabilizar direito inerente à própria natureza do negócio.
A natureza do contrato, sua essência, determina-se pelo seu objeto. Quando a lei possibilita uma renúncia a um direito, esse não pode ser essencial em relação ao objeto principal que caracteriza o próprio tipo contratual. Por isso, a previsão de cláusula que limita o dever de indenizar, sobretudo em contrato de adesão, não pode significar renúncia a direito decorrente da própria natureza do negócio.
Diante dessas considerações, é que se deve refletir acerca da validade da limitação da responsabilidade do banco, como fornecedor de serviços, em contrato de locação de cofre bancário no qual consta cláusula prevendo valor cumulativo máximo de R$15.000,00 para os bens guardados no cofre locado, bem como a legitimidade da exigência de contratação de seguro específico se os bens depositados atingissem valor superior.
Nessa perspectiva, a validade da cláusula limitativa de responsabilidade em caso de furto ou roubo de bens depositados em cofre de agência bancária deve ser examinada segundo a natureza da negociação. Está-se diante de inequívoca relação consumerista, em que as partes não estão em condições de paridade e, por isso, a negociação não pode implicar, contra a parte hipossuficiente, renúncia válida a direito fundamental inerente ao serviço contratado, que é de guardar incólumes bens valiosos custodiados à instituição financeira.
Se o que as pessoas buscam é justamente proteção e segurança excepcionais para os bens e objetos valiosos depositados nos cofres, proteção e segurança que legitimamente esperam sejam correspondidas pelo serviço prestado, é de se concluir que há nesse contrato uma cláusula de segurança, que constitui a sua essência, o seu objeto específico.
Oportuno deixar assente que, seja pela natureza dos serviços prestados, seja pelo risco profissional assumido, as obrigações de vigilância, garantia, segurança dos bens e proteção integral ao cliente são, na verdade, intrínsecas, inerentes a todo serviço prestado pela instituição financeira.
Por consectário lógico, o dever de reparar os prejuízos causados aos clientes, decorrentes da inobservância dos deveres de segurança e vigilância, que naturalmente revelam-se presentes quando da prestação dos serviços bancários, apresenta-se com maior rigor, quando tais deveres consubstanciam a própria obrigação contratual. É o que se dá, inequivocamente, no contrato sub judice.
No caso dos autos, o réu alegou na contestação (vide sentença, fl. 670) que os clientes promoventes despenderam, a título de contraprestação pelo cofre locado, o valor de R$415,00 (quatrocentos e quinze reais), por semestre, quantia considerável para o serviço contratado desde setembro de 1995, e que não se mostra proporcional e condizente com o baixo risco assumido pela instituição financeira no patamar irrisório de R$15.000,00 (quinze mil reais).
Apreciando esse aspecto, traz o ilustre julgador singular uma valiosa narrativa dos fatos, na r. sentença:

> *"Cinge-se esta demanda na análise sobre a responsabilidade do banco réu, em razão do furto de objetos do cofre particular dos autores. Por primeiro, é de atentar-se que o serviço oferecido pelo banco aos seus clientes não se resume a mera existência de contrato de locação. De conseguinte, não há elementos que sustentem a tese de que o valor da contraprestação era ínfimo e, por isso, a obrigação de reembolsar valores elevados implicaria ausência de equilíbrio - econômico. Apenas*

alguns clientes, com determinado perfil econômico, é que têm acesso à possibilidade de locar um cofre. Nesse sentido, o equilíbrio contratual tem de ser visto de maneira sistêmica, incluindo as demais relações jurídicas havidas entre autores e réu.

Não obstante a isso, não se vislumbra, no caso em apreço, ocorrência de danos materiais. O instrumento contratual (fls. 158/ 159) expressamente dispunha que o valor máximo dos bens guardados no cofre não poderia ser superior a R$ 15.000,00 (quinze mil reais). Não se trata de cláusula limitadora de responsabilidade, mas, sim, de condições gerais para o uso dos cofres - anotando-se que é essencial da prática dessa contratação o sigilo, que impede ao Banco o conhecimento do conteúdo dos bens guardados nos cofres, circunstância essa que também o legitima a se recusar a assumir responsabilidade de indenização de valor desconhecido.

Além da previsão contratual, os autores, quando da renovação do contrato (fls. 161) foram notificados que o valor, cumulativo, dos objetos guardados nos cofres, não poderia ser superior ao de R$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Infere-se, assim, que a despeito de o contrato ser de adesão, os autores foram corretamente informados sobre quais objetos poderiam ser deixados no cofre. Da mesma maneira, do valor a que teriam direito a receber na ocorrência de sinistro. Inexiste, portanto, carência de informações relevantes, circunstância que é suficiente à não incidência de responsabilidade do banco réu quanto à totalidade dos objetos a que fazem referência os autores. Desta feita, mesmo o que de maneira objetiva, é a parte ré responsável apenas pelo reembolso de R$15.000,00 (quinze mil reais), montante voluntariamente já transferido à conta bancária dos autores.

Chancelar-se o contrário significaria colocar nas mãos de clientes o poder unilateral de declarar o que bem entendessem de valioso após o sinistro e imputar toda a responsabilidade por ressarcimento à instituição financeira, que não podia conhecer previamente o inventário de bens que lhe foram confiados." (v. fls. 671 a 672 - e-STJ; g.n.)

Deve, então, ser compreendida como abusiva, na hipótese, a cláusula que limita a indenização por fortuito interno relativo ao aluguel e uso do cofre ao modesto patamar de R$15.000,00 (quinze mil reais), em manifesta discrepância com o núcleo do serviço de segurança oferecido ao consumidor. Tal montante não soa razoável nem compatível com a oferta de serviço de cofre bancário, atrativa de clientela de maior poder aquisitivo para mais amplo relacionamento comercial com o banco fornecedor, a qual é induzida a confiar na maior segurança bancária, contratando cofre para a guarda de objetos de valor elevado.

Esse aspecto não escapou à atenta percepção da nobre Relatora da apelação, a qual, mesmo vencida no ponto, registrou:

"Relativamente à existência de bens de alto valor material e sentimental, fato questionado pelo Banco requerido, as alegações dos autores são dotadas de verossimilhança.

Os documentos e fotografias encartados aos autos e os depoimentos prestados em juízo evidenciaram a existência dos bens, não sendo crível que alguém alugasse um cofre de agência bancária para guardar objetos sem qualquer valor.

Até mesmo porque o objetivo primordial da locação de um cofre bancário seria justamente dar segurança ao possuidor de objetos valiosos, confiando no aparato oferecido pela instituição financeira que seria remunerada pelo serviço prestado.

.....

Neste diapasão, a subtração de joias de família relatadas pelos autores como de alto valor econômico e sentimental — incluindo broche da "Imperial Ordem da Rosa" que teria sido concedido à família da autora Suzana na época do Império (fls. 318 e 602/603) - justificaria a indenização por dano moral (AgRg no Ag n° 1253520/SP)." (v. fls. 874 a 875 e-STJ; g.n.)

De fato, não é crível nem parece razoável que alguém contrate, por mais de quinze anos, um cofre de banco para guardar joias e outros pertences em valor acumulado de, no máximo, R$15.000,00 (quinze mil reais). Pelas regras comuns de experiência, quem se vale de cofre de banco é porque possui bens de grande valia e se mostra arriscado guardá-los em casa. Daí por que se contrata um cofre bancário, na justa expectativa e confiança de que os bens e valores ali guardados estarão melhor protegidos, com toda a segurança especializada que se espera de um estabelecimento bancário do porte do réu.

Outrossim, a falta de contratação de seguro adicional não evidencia má-fé do consumidor, mas, ao contrário, plena confiança no aparato da instituição financeira, acreditada nos serviços oferecidos de vigilância, proteção e segurança de bens e valores, transmitindo aos consumidores legítima expectativa de restituição íntegra dos bens confiados.

A limitação em questão implica, assim, renúncia a direito essencial que descaracteriza o próprio tipo contratual, na medida em que atenua a responsabilidade do fornecedor, reduzindo-a a patamar irrisório, inexpressivo e não condizente com a natureza do negócio, ofendendo a boa-fé objetiva e colocando o consumidor em desvantagem exagerada (art. 25, c/c art. 51, I e IV, do CDC).

Nessa linha, reputa-se abusiva a cláusula em tela, não servindo para impedir que o consumidor comprove a existência de dano material em montante superior, que deve ser devidamente indenizado pela instituição financeira.

É importante destacar que o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira pela subtração dos conteúdos dos cofres bancários, bem como o princípio da reparação integral do consumidor, não implicam a automática procedência do pedido indenizatório, incumbindo ao lesado uma demonstração mínima dos bens e valores guardados para fins de reparação dos prejuízos materiais sofridos.

Com efeito, ainda que aplicáveis, em benefício do cliente, as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor, como a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII), tal circunstância não exclui o dever de a parte autora comprovar minimamente o fato constitutivo do direito alegado, na esteira da norma prevista no art. 333, I, do CPC de 1973.

No tocante aos danos materiais, realmente há certa dificuldade de se comprovar os bens efetivamente subtraídos em casos dessa natureza, cabendo às instâncias ordinárias, após amplo exame do conjunto fático-probatório produzido, considerar a verossimilhança das alegações do consumidor para a aferição do quantum indenizatório, com estrita observância ao princípio da razoabilidade.

Na hipótese, os autores estimaram que o valor total dos objetos guardados no cofre alugado, consistentes em joias valiosas, corresponde a R$1.072.000,00 (um milhão e setenta e dois mil reais).

A r. sentença relata terem sido produzidas provas documental e oral (depoimento pessoal e testemunhal) com o intuito de comprovar as alegações autorais (vide fl. 671).

Todavia, ao compulsar a r. sentença e o v. acórdão recorrido, observa-se que as provas não foram devidamente apreciadas pelos julgadores para aferir-se a efetiva comprovação do dano material, porque as instâncias ordinárias adotaram, de pronto, a legalidade da cláusula limitativa, circunstância que inviabilizou um exame mais detido sobre a demonstração dos objetos sobre os quais buscam os autores a efetiva reparação material e moral.

Por isso, diante da impossibilidade de se realizar nesta instância especial um exame aprofundado das provas produzidas no feito, torna-se necessário anular o v. acórdão recorrido, a fim de que, reconhecida a ilegalidade da cláusula contratual referida, no caso concreto, da cláusula limitativa, proceda a novo julgamento do feito, com a ampla apreciação da prova produzida acerca do dano material postulado na demanda.

Do mesmo modo, também se revela equivocada a conclusão de que a condenação por danos morais está estritamente relacionada à dimensão do prejuízo material alegado pela parte autora.

É que a guarda de bens móveis, mediante contrato de locação de cofre bancário, representa negócio jurídico em que a proteção, segurança e garantia de incolumidade constituem deveres inerentes ao serviço fornecido, os quais, uma vez frustrados, rendem ensejo à indenização por danos morais.
Como dito, não é crível que alguém alugue um cofre bancário, por muitos anos seguidos, para deixá-lo vazio ou nele guardar objetos sem nenhum valor econômico ou sem importância sentimental. Ao contrário, esse perfil de cliente busca a segurança e proteção do banco, para preservar bens, geralmente de grande valor pecuniário e sentimental, confiando que estarão fisicamente garantidos, em maior segurança do que se estivessem em sua própria residência e até segurados ali mesmo. Assim, há uma legítima expectativa de que o banco vai proporcionar segurança e incolumidade ao conteúdo guardado no cofre.
Até mesmo porque o objetivo primordial da locação de um cofre bancário é justamente dar segurança ao possuidor de objetos valiosos, sob os aspectos econômico e sentimental, confiando no aparato fornecido pela instituição financeira, a qual é remunerada pelo serviço prestado, ficando o banco locador responsável pela guarda e vigilância do recipiente locado, respondendo por sua integridade e inviolabilidade.
Ora, o objetivo precípuo do contrato de locação de cofre bancário é o serviço de segurança para a guarda de bens valiosos, conferindo ao consumidor tranquilidade e uma expectativa legítima de proteção dos objetos guardados, justamente aqueles que o cliente tem como os mais preciosos. O desaparecimento desses bens, decorrente de furto ou roubo, cria um sentimento de grande angústia e sofrimento, que ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento corriqueiro.
É evidente que não se trata apenas de um fato com repercussão patrimonial, mas que atinge o íntimo do lesado e lhe causa evidente sofrimento, angústia objetiva e insegurança que caracterizam, sem sombra de dúvida, um dano moral relevante e que deve ser compensado, independentemente da expressão econômica da perda em si, mas também relacionado com esta.
Não se pode perder de vista que a instituição financeira prestou o serviço de forma inadequada, não atendendo às expectativas e às necessidades do consumidor, que buscava guarda segura de seus bens valiosos, vulnerando os princípios da confiança e da boa-fé objetiva.
Assim, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, a situação dos autos configura efetivamente uma falha do serviço, pela falta de segurança que se espera desse tipo de negócio, na medida em que a obrigação de garantir a integridade dos bens é inerente à própria atividade desenvolvida.
A propósito do reconhecimento do dano moral, confiram-se:

> *"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. ART. 535 DO CPC/1973. VIOLAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INEXISTÊNCIA. CONTRATO DE LOCAÇÃO DE COFRE. CLÁSULA LIMITATIVA DE USO. ABUSIVIDADE. INEXISTÊNCIA. ASSALTO. AGÊNCIA BANCÁRIA. ARROMBAMENTO E ESVAZIAMENTO DO COFRE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. LIMITAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL. CONTEÚDO LICITAMENTE ARMAZENADO. JOIAS DE FAMÍLIA. VALOR SENTIMENTAL. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO.*
> *1. Ação indenizatória promovida por consumidora para fins de reparação de danos decorrentes da perda da totalidade de joias de família armazenadas no interior de cofre locado em instituição financeira que foram subtraídas em assalto.*
> *2. Acórdão recorrido que, reconhecendo a abusividade de cláusula contratual limitativa de uso (que vedava o depósito no interior do cofre locado de bens que em seu conjunto superassem o valor de R$ 15.000,00 - quinze mil reais), condenou o banco locador do cofre a indenizar a autora pela totalidade dos prejuízos materiais por ela suportados (oriundos da perda de joias de família de valor total estimado em R$ 600.000,00 - seiscentos mil reais) bem como por danos morais no valor de R$ 30.000,00 (trinta mil reais).*

3. O contrato bancário de locação de cofre particular é espécie contratual mista que conjuga características tanto de um contrato de depósito quanto de um contrato de locação, qualificando-se, ainda, pela verdadeira prestação dos serviços de segurança e guarda oferecidos pela instituição financeira locadora, ficando o banco locador responsável pela guarda e vigilância do recipiente locado, respondendo por sua integridade e inviolabilidade.
4. A prática de crimes por terceiros que importem no arrombamento do cofre locado (roubo/furto) constitui hipótese de fortuito interno, revelando grave defeito na prestação do serviço bancário contratado, provocando para a instituição financeira o dever de indenizar seus consumidores pelos prejuízos eventualmente suportados.
5. Não se revela abusiva a cláusula meramente limitativa do uso do cofre locado, ou seja, aquela que apenas delimita quais são os objetos passíveis de serem depositados em seu interior pelo locatário e que, consequentemente, estariam resguardados pelas obrigações (indiretas) de guarda e proteção atribuídas ao banco locador.
6. A não observância, pelo consumidor, de regra contratual limitativa que o impedia de, sem prévia comunicação e contratação de seguro específico, depositar no interior do cofre bens de valor superior ao expressamente fixado no contrato exime o banco locador do dever de reparação por prejuízos materiais diretos relativos à perda dos bens excedentes ali indevidamente armazenados.
7. Na hipótese, a violação do cofre e a consequente perda da parte das joias de família da autora que estavam abrangidas pela proteção contratual e que foram reconhecidas pelas instâncias de primeiro grau como sendo dotadas de valor sentimental dão azo à indenização por danos morais.
8. Recurso especial parcialmente provido para julgar improcedente apenas o pedido de indenização por danos materiais."
(REsp 1.704.204/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/08/2018, DJe de 03/09/2018, g.n.)

"PROCESSO CIVIL E RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. RECURSO ESPECIAL. DECISÃO PROFERIDA POR MAIORIA DE JUÍZES FEDERAIS CONVOCADOS. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DO JUIZ NATURAL. AUSÊNCIA DE SIMILITUDE ENTRE OS JULGADOS CONFRONTADOS. ROUBO DE JÓIAS EMPENHADAS. DANO MORAL DEVIDO, MÁXIME EM DECORRÊNCIA DO VALOR AFETIVO DOS BENS. AUSÊNCIA DE DISSÍDIO INTERPRETATIVO. TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA. DATA DO ARBITRAMENTO. JUROS MORATÓRIOS. AUSÊNCIA DE INTERESSE RECURSAL.
1. A interposição do recurso especial pela alínea "c" exige do recorrente a comprovação do dissídio jurisprudencial, sendo imperioso que as soluções encontradas pelos acórdãos recorrido e paradigma tenham por base as mesmas premissas fáticas e jurídicas, o que não ocorreu no caso em julgamento, no qual se alega violação ao princípio do juiz natural, porquanto os arestos paradigmas referem-se à situação fática diversa, uma vez proferida em sede de habeas corpus, notoriamente de jurisdição penal, cujos princípios diferem dos da jurisdição civil. Precedentes.
2. A caracterização do dano moral não decorre da natureza do direito, bem ou interesse lesado, mas do efeito da lesão, do caráter da sua repercussão sobre a vítima, de modo que o roubo ou furto de jóias de família dos cofres de instituição financeira repercutem sobre a autora, não pelo seu valor patrimonial, mas pelo seu intrínseco valor sentimental. Ausência de divergência interpretativa entre os acórdãos confrontados.
3. Em sede de responsabilidade contratual, o termo inicial da correção monetária é a data da fixação da indenização por dano moral. Inteligência da Súmula 362 do STJ.

4. Ausência de interesse recursal quanto ao termo inicial dos juros moratórios, uma vez verificada a identidade entre o que decidido pelo tribunal e o pedido da recorrente.
5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta extensão, provido."
(REsp 1.080.679/PA, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe de 1º/02/2012, g.n.)
"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. ROUBO DE COFRE ALUGADO. RESPONSABILIDADE DO BANCO DEPOSITÁRIO. DANOS MATERIAL E MORAL. REEXAME DE PROVA. IMPOSSIBILIDADE.
- Os bancos depositários são, em tese, responsáveis pelo ressarcimento dos danos materiais e morais causados em decorrência do furto ou roubo dos bens colocados sob sua custódia em cofres de segurança alugados aos seus clientes, independentemente da prévia discriminação dos objetos guardados nos mesmos.
- A comprovação do efetivo depósito dos bens alegadamente roubados, bem como da ocorrência de dano moral ao lesado deverão, em todas as hipóteses específicas, ser objeto de apreciação nas instâncias ordinárias, em conformidade com as peculiaridades fáticas de cada caso.
- Danos material e moral tidos por comprovados pelo Tribunal de origem. "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (Súmula nº 7/STJ).
- Recurso não conhecido."
(REsp 333.211/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 13/11/2001, DJ de 18/03/2002, p. 260, g.n.)

Especificamente quanto ao arbitramento do dano moral, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema, uma vez que não existem critérios predeterminados para sua quantificação, esta Corte Superior tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente a restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido.
Na hipótese, trata-se a parte lesada de um casal de idosos de alto poder aquisitivo e, por essas condições, é de se prever tenham guardado no cofre bancário as joias mais preciosas que amealharam ao longo da vida inteira, além de objetos inestimáveis herdados ao longo de gerações.
É importante destacar que, no caso de perda de coisa alheia, a indenização, quando não exista a própria coisa, estimar-se-á pelo seu preço ordinário e pelo de afeição, consoante estabelece o art. 952 do Código Civil, verbis:

Art. 952. Havendo usurpação ou esbulho do alheio, além da restituição da coisa, a indenização consistirá em pagar o valor das suas deteriorações e o devido a título de lucros cessantes; faltando a coisa, dever-se-á reembolsar o seu equivalente ao prejudicado.
Parágrafo único. Para se restituir o equivalente, quando não exista a própria coisa, estimar-se-á ela pelo seu preço ordinário e pelo de afeição, contanto que este não se avantaje àquele.

Portanto, diante da impossibilidade, no caso concreto, de se restituir os bens perdidos, bem como de eventual dificuldade de avaliar seu preço econômico ordinário, é de se considerar, no arbitramento da reparação moral, que o responsável pelo ato ilícito deve pagar ao lesado uma quantia estimada pelo juiz com base no preço de afeição, esperado para esse tipo de negócio, tomando em consideração também os valores reclamados a título de dano material, de modo a compensar os danos suportados em virtude do inequívoco abalo extrapatrimonial decorrente da subtração de bens do cofre alugado pelos autores."

Na hipótese, as razões acima transcritas são, em tudo, aplicáveis. Consoante se extrai dos autos, as agravantes mantinham Contrato de Locação de Cofre Particular, tendo sido o primeiro instrumento formalizado por seus genitores em 15/02/1967 para guarda de bens, sendo que, em 27/08/2011, o seja, **quarenta e quatro anos após o início da contratação**, houve um

assalto aos cofres da instituição financeira recorrente em que foram subtraídas as joias de família pertencentes à parte recorrida no especial.

O acórdão estadual reconheceu que "*a perícia estimou o valor das joias descritas em duas tabelas apresentadas pelas autoras a fl. 111 e fl. 112, considerando os valores correspondentes aos praticados no mercado*" sendo que "*as joias descritas a fl. 111 foram avaliadas em US$ 748,500 (setecentos e quarenta e oito mil e quinhentos dólares) e as demais joias em R$ 317.925,00 (trezentos e dezessete mil, novecentos e vinte e cinco reais)*" (fl. 1157).

Nessas condições, conforme já manifestado em processos semelhantes, entendo não ser razoável nem compatível com a oferta de serviço de cofre bancário a limitação de indenização no ínfimo patamar de R$15.000,00 (quinze mil reais) e exigência de contratação de seguro para valores superiores, caracterizando "venda casada", além de ter tal exigência manifesta discrepância com a própria essência do serviço de segurança oferecido ao consumidor, que não quer propriamente segurar tais bens e valores, mas sim conservá-los, resguardando-os contra furtos e roubos a que estariam sujeitos, caso mantidos sob custódia domiciliar própria.

Assim, a garantia do dever de guarda pela instituição financeira, em relação ao conteúdo que se comprometeu a proteger, deve ser condizente com o objeto da contratação e com a obrigação assumida pelo fornecedor, que é a de conferir segurança a objetos de grande valia.

Nessa linha, reputa-se **ilegal e abusiva a cláusula limitativa** em discussão, a qual subtrai do contrato de cofre bancário sua própria essência, seu núcleo essencial mínimo, impedindo que o consumidor seja devidamente indenizado pela instituição financeira depositária, quando evidente a existência de dano material, que ficará sem reparação efetiva.

Diante do exposto, com a devida vênia da em. Relatora, **dou provimento ao agravo interno para conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial do Itaú Unibanco S/A.**

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2018/0066915-0 **PROCESSO ELETRÔNICO** **AgInt nos EDcl no AgInt no AREsp 1.267.377 / SP**

Números Origem: 01452504120128260100 1452504120128260100 20160000929329

PAUTA: 06/05/2025 JULGADO: 06/05/2025

Relatora
Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA SOARES CAMELO CORDIOLI

Secretária
Dra. TAYNAH RODE DA SILVA PETINI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO	:	RAFAEL BARROSO FONTELLES E OUTRO(S) - SP327331
ADVOGADA	:	CAMILA MEDIM ABREU FRANÇA - SP262585
AGRAVADO	:	ALESSANDRA CUOCO RICARDI ESTELLES
AGRAVADO	:	SILVANA MARTHA CUOCO RICARDI
ADVOGADOS	:	JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI - SP053416 ROGERIO LAURIA MARÇAL TUCCI E OUTRO(S) - SP306139

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

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	:	ALESSANDRA CUOCO RICARDI ESTELLES
AGRAVANTE	:	SILVANA MARTHA CUOCO RICARDI
ADVOGADOS	:	JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI - SP053416 ROGERIO LAURIA MARÇAL TUCCI E OUTRO(S) - SP306139
AGRAVADO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO	:	RAFAEL BARROSO FONTELLES E OUTRO(S) - SP327331
ADVOGADA	:	CAMILA MEDIM ABREU FRANÇA - SP262585

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a) RENATO FAIG TORRES PINTO DA ROCHA, pela parte agravada: ITAU UNIBANCO S.A

CERTIDÃO

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

Após o voto da relatora negando provimento ao agravo interno no que foi acompanhada pelos Ministros João Otávio de Noronha e Antonio Carlos Ferreira, a Quarta Turma, por maioria, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido o Ministro Raul Araújo, que dava provimento ao agravo interno.

Votou vencido o Sr. Ministro Raul Araújo.Votaram com a Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI os Srs. Ministros João Otávio de Noronha e Antonio Carlos Ferreira.Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Documento eletrônico VDA47273799 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TAYNAH RODE DA SILVA PETINI, QUARTA TURMA Assinado em: 06/05/2025 19:48:13
Código de Controle do Documento: 3CAB73A0-7EE3-43DA-86FD-DD23CF2EBDB1

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2018/0066915-0

PROCESSO ELETRÔNICO

AgInt nos EDcl no AgInt no AREsp 1.267.377 / SP

Documento eletrônico VDA47273799 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): TAYNAH RODE DA SILVA PETINI, QUARTA TURMA Assinado em: 06/05/2025 19:48:13
Código de Controle do Documento: 3CAB73A0-7EE3-43DA-86FD-DD23CF2EBDB1