



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2769514 - MG (2024/0389615-4)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : **BANCO BRADESCO S/A**
ADVOGADO : **BERNARDO BUOSI - MG137357**
AGRAVADO : **LIGIA MARIA FULLIN DUARTE**
ADVOGADO : **RICARDO PAULO MEIRELES - MG126063**

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGURANÇA BANCÁRIA. DANO MORAL. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. O Tribunal de origem analisou de forma suficiente e fundamentada todas as matérias suscitadas, enfrentando a responsabilidade objetiva à luz do art. 14 e § 3º do Código de Defesa do Consumidor, o ônus da prova (art. 373, II, do Código de Processo Civil), as excludentes de responsabilidade, o conjunto probatório e a fixação do dano moral, além de afastar a existência de vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil e rejeitar os embargos por mera rediscussão da causa.
2. A alegação de negativa de prestação jurisdicional não se sustenta, pois o acórdão recorrido enfrentou todas as questões relevantes para a solução da lide, fundamentando adequadamente suas conclusões, ainda que em sentido contrário ao interesse da parte recorrente.
3. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é afastada pela alegação de culpa exclusiva de terceiros, quando demonstrado que a falha na prestação de serviços foi o fator determinante para a ocorrência dos danos.
4. O descumprimento de normas de segurança previstas na Lei Estadual nº 12.971/1998, como a falta de privacidade nas operações e a permissão de uso de telefone celular por "olheiro" dentro da agência, evidenciou a vulnerabilidade dos clientes e a origem do evento criminoso no interior do estabelecimento, caracterizando falha na prestação de serviço.
5. A atividade desempenhada pela instituição financeira é de risco, e o assalto relacionado à movimentação bancária é fato previsível, caracterizando típica situação de fortuito interno, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade.
6. A pretensão de afastar o ato ilícito negligente reconhecido demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado nesta instância superior, conforme a Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.
7. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/12/2025 a 16/12/2025, por unanimidade, conhecer do recurso mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 17 de dezembro de 2025.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2769514 - MG (2024/0389615-4)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : BERNARDO BUOSI - MG137357
AGRAVADO : LIGIA MARIA FULLIN DUARTE
ADVOGADO : RICARDO PAULO MEIRELES - MG126063

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGURANÇA BANCÁRIA. DANO MORAL. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. O Tribunal de origem analisou de forma suficiente e fundamentada todas as matérias suscitadas, enfrentando a responsabilidade objetiva à luz do art. 14 e § 3º do Código de Defesa do Consumidor, o ônus da prova (art. 373, II, do Código de Processo Civil), as excludentes de responsabilidade, o conjunto probatório e a fixação do dano moral, além de afastar a existência de vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil e rejeitar os embargos por mera rediscussão da causa.

2. A alegação de negativa de prestação jurisdicional não se sustenta, pois o acórdão recorrido enfrentou todas as questões relevantes para a solução da lide, fundamentando adequadamente suas conclusões, ainda que em sentido contrário ao interesse da parte recorrente.

3. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é afastada pela alegação de culpa exclusiva de terceiros, quando demonstrado que a falha na prestação de serviços foi o fator determinante para a ocorrência dos danos.

4. O descumprimento de normas de segurança previstas na Lei Estadual nº 12.971/1998, como a falta de privacidade nas operações e a permissão de uso de telefone celular por "olheiro" dentro da agência, evidenciou a vulnerabilidade

dos clientes e a origem do evento criminoso no interior do estabelecimento, caracterizando falha na prestação de serviço.

5. A atividade desempenhada pela instituição financeira é de risco, e o assalto relacionado à movimentação bancária é fato previsível, caracterizando típica situação de fortuito interno, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade.

6. A pretensão de afastar o ato ilícito negligente reconhecido demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado nesta instância superior, conforme a Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

7. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de **agravo em recurso especial** interposto por BANCO BRADESCO S/A, fundamentado no art. 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, assim ementado:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – “SAIDINHA DE BANCO”- MORTE DO MARIDO DA AUTORA - DANO MORAL CONFIGURADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO- CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. - Havendo falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, a responsabilidade civil de indenizar é de ordem objetiva porque há relação de consumo, nos termos do art. 14, do CDC. - Incumbe à instituição financeira zelar pela segurança das movimentações bancárias e dos serviços oferecidos aos consumidores, responsabilizando-se, de tal modo, pelo descumprimento das normas contidas na Lei Estadual nº. 12.971/98, e, por sua vez, pelo dano decorrente do crime cometido contra a Suplicante e o seu esposo (“saidinha de banco”), que culminou no óbito desse último. - A indenização por dano moral deve ser arbitrada segundo o arbítrio do julgador, sempre levando em conta os princípios da moderação e da razoabilidade, de modo que se preste a atender ao caráter punitivo da medida, sem importar em enriquecimento sem causa da vítima. - Na espécie, em razão do defeito nos serviços de segurança desempenhados pelo Réu no interior de sua agência bancária, o cônjuge da Demandante foi vitimado fatalmente, circunstância que agrava o dano dela e que deve ser observada na fixação do cifra indenizatória. APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.23.268659-2/001 - COMARCA DE BARBACENA - APELANTE(S): LÍGIA MARIA FULLIN - APELADO(A)(S): BANCO BRADESCO S/A” (e-STJ, fls. 787).

Os embargos de declaração opostos pelo BANCO BRADESCO S/A foram rejeitados, com aplicação de multa (e-STJ, fls. 853-888).

Em seu recurso especial, o recorrente alega violação dos seguintes dispositivos da legislação federal, com as respectivas teses:

(i) arts. 489, II, e 1.022, II, do Código de Processo Civil, pois teria havido negativa de prestação

jurisdicional, uma vez que o Tribunal não teria enfrentado, de modo específico e explícito, os dispositivos federais suscitados nos embargos de declaração, o que teria imposto a nulidade do acórdão para novo julgamento dos aclaratórios com finalidade prequestionadora.

(ii) art. 12 do Código de Defesa do Consumidor, pois teria sido negada vigência à excludente de responsabilidade por “culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”, caracterizando fortuito externo e ruptura do nexo causal em roubo ocorrido fora da agência, circunstância que afastaria o dever de indenizar da instituição financeira.

(iii) art. 941 do Código de Processo Civil, pois teria havido contrariedade a regra processual indicada pelo recorrente como violada, vinculada ao julgamento da apelação, sem que o acórdão teria observado o conteúdo normativo invocado, o que, segundo sustenta, exigiria enfrentamento específico nos embargos de declaração para evitar o óbice da súmula 211 do STJ.

Foram ofertadas contrarrazões (e-STJ, fls. 990-1003).

É o relatório.

VOTO

O agravo em recurso especial não encontra em seu caminho nenhum dos óbices do art. 253, parágrafo único, I, do RISTJ. É dizer, o recurso de agravo atende aos requisitos de admissibilidade, não se acha prejudicado e impugnou especificamente todos os fundamentos da decisão de inadmissibilidade do especial.

Assim, autorizado pelo art. 1.042, §5º, do CPC, promovo o julgamento do agravo conjuntamente com o recurso especial, passando a analisar, doravante, os fundamentos do especial.

O recorrente sustenta violação aos 489, II, e 1.022, II, do CPC/2015, sob o argumento de que o Tribunal de origem não enfrentou, de modo específico e explícito, os dispositivos federais suscitados nos embargos de declaração (art. 12 do CDC e art. 941 do CPC), o que teria impedido o prequestionamento e imposto a nulidade do acórdão para novo julgamento dos aclaratórios, apesar de terem sido rejeitados sob a justificativa de inexistência dos vícios do art. 1.022 e com aplicação de multa (e-STJ, fls. 853, 855-859).

Ao enfrentar a questão, na apelação e nos embargos de declaração, o Tribunal de origem pontuou que:

"No presente Apelo (cód. 120), em síntese, a Suplicante insiste na responsabilização do Postulado.

De pronto, ressalto que, no caso, se aplica o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, em cuja hipótese a responsabilidade civil da parte Ré, fornecedora de serviço, é objetiva, não sendo necessária a análise da culpa para sua caracterização.

Segundo o art. 14, do CDC:

[...]

Aliás, não se pode olvidar que o CDC elenca como direito básico a prevenção ou reparação de danos morais sofridos pelo Consumidor:

[...]

A mencionada responsabilidade objetiva do fornecedor, contudo, não é absoluta, cabendo ao consumidor a prova da falha do serviço/prática de ato ilícito e do dano por ele sofrido.

[...]

Por outro lado, para se eximir de indenizar, cabe ao Fornecedor comprovar a ocorrência de uma das causas excludentes da responsabilidade, consoante disposto no §3º do já citado art. 14, abaixo transcrito:

[...]

Conforme esta Turma Julgadora unânime e anteriormente já asseverou - no julgamento das Apelações nos. 1.0000.18.129625-2/001 e 1.0000.21.078556-4/001, interpostas pelos filhos de Delton Duarte (códcs. 73/74 e 110) -, diante da alegação dos Postulantes, no sentido de que houve a falha da prestação dos serviços pela Instituição Financeira, competia ao Apelado demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo e/ou extintivo do direito da Recorrente, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, o que, contudo, não ocorreu, por não haver carreado nenhum elemento de prova que comprovasse a regularidade dos ofícios desempenhados pelo Apelado.

Ao revés: O arcabouço probatório indica o descumprimento, pelo Réu, da Lei Estadual nº 12.971/98, em especial dos artigos 1º, 2º e 3º- A, que versam sobre a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras, bem como sobre o uso do telefone móvel:

É que, no Boletim de Ocorrência lavrado na ocasião, que faz parte do Inquérito Policial instaurado para a apuração dos fatos, o Agente Criminoso confirmou que havia um “olheiro” dentro da agência bancária, que vislumbrou o momento em que as vítimas realizavam o saque do numerário posteriormente subtraído, concluindo-se, assim, que não foram atendidas, suficientemente, as medidas de segurança pertinentes. Vejamos: “[...] Rafael relatou estar na agência bancária do Bradesco, escolhendo as vítimas em potencial para o assalto, tendo visto as vítimas sacarem um volume grande de dinheiro.” (Códcs. 05/25).

Ainda, nesse sentido, o Relatório da 1ª Delegacia de Polícia Civil de Barbacena, ao discorrer sobre o crime de latrocínio em questão:

'[...] O tal indivíduo negro, trajando camisa branca, calça jeans, boné preto e uma pasta verde na mão, que estava no banco Bradesco, certamente funcionou como OLHEIRO para os demais comparsas do fato em investigação, posto que, também durante as diligências investigatórias, foi encontrado com os investigados RAFAEL e WILTON um comprovante do restaurante Roselanche, localizado na BR-040, onde foram captadas imagens no sistema de câmeras que mostram a chegada do investigado RAFAEL e do tal indivíduo negro, trajando camisa regata branca, calça jeans e boné preto, em um veículo de cor prata, conforme pode ser observado através do Laudo Pericial nº. 2004/2013 (fls. 243 /259), ressaltando que o investigado RAFAEL se trata do indivíduo com camisa de malha verde, cordão prateado e calça jeans, ou seja, a mesma roupa que trajava quando da prisão.' (Códcs. 05/25).

Da mesma forma, a Sentença proferida no processo criminal e identificada sob os códcs. 28 a 32:

[...]

Com efeito, assim como consignado no julgamento dos Apelos nos. 1.0000.18.129625-2/001 e 1.0000.21.078556-4/001, incumbia à Instituição Financeira zelar pela segurança das movimentações bancárias e dos serviços oferecidos aos Consumidores, responsabilizando-se, de tal modo, pelas falhas mencionadas, mais precisamente à falta de privacidade na operação realizada pelas vítimas, bem como a permissão do uso do telefone celular no interior da agência.

Na espécie, remanesceu indubitoso que a Autora e o seu marido foram vítimas do crime popularmente conhecido como “saidinha de banco”, que, a despeito

de ter findado fora das dependências da agência bancária, não elide a responsabilidade do Réu pelo evento danoso, uma vez que, se repita, esse tem o dever de garantir a segurança dos seus clientes no momento do saque.

Não se olvide que a causa determinante do crime foi a conjuntura ora revelada, mas, não, eventual reação das vítimas ao roubo, haja vista que, se adotadas as medidas preventivas de segurança, os meliantes não tomariam conhecimento da operação de retirada de numerário realizada.

Portanto, remanescendo demonstrada a falha na prestação de serviços pelo Apelado, também reconhecida nos Apelos nos. 1.0000.18.129625-2/001 e 1.0000.21.078556-4/001, impõe-se o ressarcimento pelo dano dela advindo.

[...]

Relativamente ao dano moral, é notório que os usuários dos serviços bancários, em grande parcela, são submetidos, reiteradamente, a condições adversas à dignidade dos cidadãos, à falta de observância dos requisitos básicos e obrigatórios na prestação dos serviços, especialmente às normas de segurança, ante o cenário recorrente de crimes da espécie – 'sadinha de banco'.

[...]

Evidentemente que o pânico vivenciado pela Autora, durante o assalto, e o falecimento de marido dela, naquele trágico episódio, acarretou-lhe intenso abalo conducente à reparação moral.

A privação súbita e trágica da convivência com o cônjuge impõe sofrimento emocional e desgaste psicológico permanente e imensurável.

[...]

Logo, o dano extrapatrimonial é consequente da perda do ente querido, que, de forma implacável, rompe o equilíbrio e a paz de espírito dos seus descendentes.

[...]

Relativamente ao quantum indenizatório, para o seu arbitramento devem ser observados os Princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, como também a extensão da ofensa sofrida pela vítima, a condição financeira da ofensora e o grau de reprovação da conduta ilícita.

[...]

É evidente que a indenização por dano moral não pode servir como fonte de enriquecimento da indenizada. Todavia, também não deve consubstanciar incentivo à permanente reincidência do responsável pela prática do ato ilícito. Ainda, o art. 944, do CC, exige a observância do critério da proporção no arbitramento da indenização:

[...]

No caso, cidadã integrada à sociedade onde vive, a Autora foi indevidamente exposta aos efeitos nocivos da conduta do Réu, que afetaram, de forma inexorável, o seu patrimônio moral.

Ora, como visto, a Demandante foi vítima do assalto e, ainda, perdeu o seu marido de forma brutal e prematura, sendo indubitável que, nessa situação, a extensão do dano atinge o seu extremo, devendo a condenação traduzir uma sanção pecuniária eficaz e compatível com a gravidade da conduta ilícita do Requerido, que, por sua vez, é pessoa jurídica detentora de notória capacidade material para suportar a condenação.

Reitero que as condições da vítima, especialmente quanto à repercussão do ilícito em seu patrimônio de valores ideais, interferem diretamente na análise da extensão do dano extrapatrimonial, porquanto, associadas aos outros elementos do processo, revelam o grau de violação do direito personalíssimo da lesada, uma vez que não há como desconsiderar que os critérios de direito podem se revestir de flexibilidade para dar a cada um o que lhe é devido.

Da mesma forma, o exame da condição econômica do lesante é imprescindível para a fixação da reparação pecuniária, de modo a tornar eficazes as suas funções punitiva e dissuasora.

A observância das condições enunciadas não significa a adoção de mecanismo exclusivo de distinção, segundo o status econômico ou social dos litigantes, mas

a consideração do binômio necessidade/possibilidade, de modo a que haja um equilíbrio na fixação do valor reparatório que sirva, a um só tempo, de compensação à ofendida e de desestímulo ao ofensor.

Enfim, no arbitramento da indenização devem ser considerados os fatores precipuamente utilizados pelos Tribunais, com destaque para o Col. Superior Tribunal de Justiça, consistentes na gravidade da violação ou extensão do dano, observada a repercussão do ato lesivo na esfera pessoal da vítima, na culpabilidade e na capacidade econômica do ofensor, nas funções de punição e desestímulo e na razoabilidade.

Por isso, o valor indenizatório assegurado judicialmente não pode ser irrisório, sob pena de não cumprir a sua função compensatória ou atenuante do ultraje experimentado pela lesada.

Observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e suas repercussões, bem como com as condições pessoais das partes, diviso como justa a fixação do valor da indenização em R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), exatamente como sugerido na Exordial, a fim de viabilizar o cumprimento das suas funções reparatória do dano e inibitória da repetição da ilicitude.

Friso não ter passado despercebido que nos Apelos nos. 1.0000.18.129625-2 /001 e 1.0000.21.078556-4/001 foram deferidas indenizações aos filhos do falecido pela monta de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Contudo, entendo que a elevação para o patamar requerido se justifica na espécie, tendo em que a Autora também foi pessoalmente vítima do assalto, foi abordada, viu todo o desenrolar do crime e estava próxima dos meliantes no momento em que foram efetuados os disparos, que atingiram o cônjuge dela, um amigo e um terceiro, conjuntura que precisa ser considerada para o arbitramento da cifra.

Note-se que a diferenciação não decorre do grau de proximidade sentimental da Suplicante para com as vítimas fatais, mas, sim, pelo pânico de estar na cena dos fatos.

Trata-se de imposição que possibilita à Autora a obtenção de uma satisfação reparatória ao agravo moral sofrido, consubstanciando, ainda, medida pedagógica ao Réu, para que proceda à revisão dos seus procedimentos operacionais, especialmente quanto à aplicação das medidas de segurança, em consonância com as normas, valores e Princípios aplicáveis à situação da espécie." (e-STJ, fls. 787-815)

No caso, não vislumbro nenhuma omissão, contradição ou obscuridade a serem sanadas, sendo certo que os fundamentos exarados no Acórdão embargado são suficientes para embasá-lo e absolutamente claros e inteligíveis.

Destaca-se a inviabilidade do pedido de declaração quando os Embargos Declaratórios, a pretexto da necessidade de esclarecimento, aprimoramento ou complemento da Decisão embargada, objetivam novo julgamento da causa ou do Recurso anterior, como é exatamente o caso destes Embargos.

O julgamento materializado na Decisão Colegiada ocorreu com a análise expressa e harmônica dos elementos produzidos nos autos e o enfrentamento dos pontos e teses sustentados pelas partes.

[...]

Nessa senda, é bem de se ver que inexistem vícios que justifiquem a oposição destes Aclaratórios, mas apenas inconformismo em relação aos entendimentos consagrados, na medida em que remanesceu pormenorizadamente explicitada a falha do Réu na prestação de seus serviços, que não comprovou cumprir as medidas de segurança em sua agência bancária, havendo permitido a utilização de telefone celular por um "olheiro", que detectou que a Autora e o marido dela sacaram uma quantia significativa de dinheiro, sofrendo o assalto pouco depois de terem deixado o estabelecimento do Suplicado:

[...]

Quanto ao arbitramento da indenização, afirmou-se que devem ser levadas em consideração as características das partes envolvidas e as suas repercussões,

especialmente o fato de que, além de perder o seu marido, a Autora a também foi pessoalmente vítima do assalto.

[...]

Note-se que a conjuntura fática dos autos foi completa e concretamente enfrentada, com fundamentos jurídicos adequados e compatíveis entre si, inclusive, à luz do disposto no art. 14, §3º, do CDC, e dos entendimentos jurisprudenciais, especialmente daquele relativo à outra vítima do evento, não subsistindo nenhuma dúvida no sentido de que remanesceu caracterizado o ilícito e que o montante arbitrado está adequado às peculiaridades da situação.

Ressalto que o fato do Embargante não compartilhar dos raciocínios acima expostos não torna o Acórdão omissor, contraditório ou obscuro, sendo desnecessários outros esclarecimentos sobre métodos para a fixação do montante indenizatório ou menção a Julgados que não guardam semelhança fática com a hipótese." (e-STJ, fls. 853-888)

De fato, o Tribunal de origem analisou de forma suficiente e fundamentada todas as matérias suscitadas, enfrentando a responsabilidade objetiva à luz do art. 14 e § 3º do CDC, o ônus da prova (art. 373, II, do CPC), as excludentes de responsabilidade, o conjunto probatório e a fixação do dano moral, além de afastar a existência de vícios do art. 1.022 do CPC e rejeitar os embargos por mera rediscussão da causa.

Constata-se que as matérias arguidas foram examinadas, estando o acórdão adequadamente fundamentado, com exposição clara das razões de decidir. Contudo, a eventual discordância do recorrente com a conclusão ou os fundamentos adotados não significa a ausência de motivação ou a configuração de algum vício no julgado.

A propósito:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO CRIMINOSA NÃO DETECTADA. DANOS MATERIAIS. COMPROVAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS. INOCORRÊNCIA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INEXISTÊNCIA. LIMITES DA LIDE. OBSERVÂNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. SÚMULAS 5, 7 E 83 DO STJ. RECURSO NÃO CONHECIDO.

1. Trata-se de recurso especial interposto por empresa de monitoramento eletrônico contra acórdão que reconheceu a falha na prestação de serviços, condenando-a ao pagamento de indenização por danos materiais decorrentes de invasão criminosa não detectada, com fundamento na responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

2. O objetivo recursal é decidir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional, em violação dos arts. 489, II, e 1.022, II, do CPC; (ii) o acórdão recorrido extrapolou os limites da lide, em afronta aos artigos 141 e 492 do CPC; (iii) a culpa exclusiva de terceiros afasta a responsabilidade da recorrente, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC; (iv) os danos materiais foram devidamente comprovados, à luz dos arts. 18 e 373, I, do CPC, e dos arts. 402 e 403 do Código Civil; (v) há dissídio jurisprudencial entre o acórdão recorrido e decisões de outros Tribunais em casos análogos.

3. Não há negativa de prestação jurisdicional quando o acórdão recorrido enfrenta todas as questões relevantes para a solução da lide, fundamentando adequadamente suas conclusões, ainda que em sentido contrário ao interesse da parte recorrente. A ausência de análise de argumentos secundários não configura omissão, conforme o princípio do livre convencimento motivado.

4.O acórdão recorrido não extrapola os limites da lide ao fundamentar a condenação com base nas provas constantes dos autos e nas obrigações contratuais assumidas pela recorrente, observando os limites do pedido e da causa de pedir.

5.A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, prevista no art. 14 do CDC, não é afastada pela alegação de culpa exclusiva de terceiros, quando demonstrado que a falha na prestação de serviços foi o fator determinante para a ocorrência dos danos.

6.A comprovação dos danos materiais, por meio de notas fiscais e outros documentos, é suficiente para atender ao ônus probatório do consumidor, sendo vedado o reexame de provas em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

7.O dissídio jurisprudencial não se configura quando o recorrente não demonstra a similitude fática entre os casos apontados como paradigmas e o presente caso, ou quando o acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência consolidada do STJ, atraindo a incidência da Súmula 83 do STJ.

8.A revisão das conclusões do Tribunal de origem quanto a análise de provas e cláusulas contratuais encontra óbice nas Súmulas 5 e 7 do STJ.

9.Recurso especial não conhecido.

(REsp n. 1.939.998/MG, relator Ministro **MOURA RIBEIRO**, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025.)

PROCESSO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ALEGAÇÕES DE VIOLAÇÃO AOS ARTS. 489, 1.022 DO CPC E 14 DO CDC. QUESTÕES DEVIDAMENTE ENFRENTADAS PELA DECISÃO AGRAVADA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO CONFIGURADA. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO INADMISSÍVEL NA VIA ESPECIAL. ENTENDIMENTO ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DO STJ (SÚMULA 83/STJ). NÃO CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL PRESUMIDO EM CANCELAMENTO UNILATERAL DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM AVISO PRÉVIO. AGRAVO NÃO CONHECIDO. I. CASO EM EXAME

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial, fundada na ausência de prequestionamento (art. 489, § 1º, do CPC - Súmula 282/STF), inexistência de omissão ou negativa de prestação jurisdicional (art. 1.022 do CPC), impossibilidade de reexame de provas (art. 14 do CDC - Súmula 7/STJ) e dissídio jurisprudencial não demonstrado (art. 1.029, § 1º, do CPC). Ação indenizatória por danos morais decorrentes de cancelamento unilateral de cartão de crédito sem aviso prévio, com alegação de responsabilidade objetiva da instituição financeira.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Alegações de violação aos arts. 489 e 1.022 do CPC, por ausência de fundamentação e omissão no acórdão recorrido, e ao art. 14 do CDC, por não reconhecimento de falha na prestação de serviço e dano moral presumido. Análise da admissibilidade do recurso especial pela alínea "a" (violação de lei federal) e "c" (dissídio jurisprudencial).

III - RAZÕES DE DECIDIR

3. As questões foram devidamente enfrentadas pela decisão agravada, com fundamentação suficiente, sem configurar negativa de prestação jurisdicional.

4. Ausência de prequestionamento quanto ao art. 489, § 1º, do CPC (incidência da Súmula 282/STF, aplicável por analogia ao STJ).

5. A análise da ofensa ao art. 14 do CDC demandaria reexame fático-probatório, vedado pela Súmula 7/STJ, pois o cancelamento de cartão de crédito sem aviso não configura, por si só, dano moral in re ipsa, exigindo comprovação de violação significativa a direito da personalidade.

6. Dissídio jurisprudencial não demonstrado de forma analítica, com confronto específico e contexto fático. Entendimento alinhado à jurisprudência do STJ (Súmula 83/STJ).

IV - DISPOSITIVO

7. Não se conhece do agravo em recurso especial.

Nesse contexto, estando a decisão adequadamente fundamentada, não se verifica negativa de prestação jurisdicional; assim, não há que se falar em ofensa aos arts. 489, II, e 1.022, II, do CPC/2015.

Da mesma forma, a alegada violação ao art. 941 do CPC não se sustenta, pois sua análise é corolário lógico daquela referente aos arts. 489, II, e 1.022, II. Uma vez assentado que o Tribunal de origem proveu uma prestação jurisdicional completa, fundamentando adequadamente suas conclusões e enfrentando todos os argumentos essenciais ao deslinde da controvérsia — não padecendo o julgado, portanto, de omissão ou ausência de motivação —, conclui-se que o acórdão lavrado é a expressão fiel e íntegra do que foi deliberado pelo colegiado. O inconformismo com o resultado e a não adoção das teses defendidas pelo recorrente não implicam, de modo algum, que o julgamento tenha falhado em externalizar as razões de decidir ou que possua vício em sua constituição formal, restando plenamente atendidas as exigências do art. 941 do CPC.

No que tange à alegada violação ao art. 12 do CDC, isto é, à excludente de responsabilidade por “culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”, o Tribunal reconheceu a falha na prestação dos serviços do banco ao afirmar a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e ao constatar o descumprimento de normas de segurança previstas na Lei Estadual 12.971/1998 (arts. 1º, 2º, VI e VII, e 3º-A), especialmente quanto à falta de privacidade nas operações e à permissão de uso de telefone celular por “olheiro” dentro da agência, o que evidenciou a vulnerabilidade dos clientes e a origem do evento criminoso no interior do estabelecimento; também registrou que o fato de o crime ter se consumado fora da agência não afastaria o nexo causal, pois incumbia à instituição garantir a segurança no momento do saque.

De fato, é evidente o nexo de causalidade entre a conduta negligente da instituição financeira e o evento danoso, caracterizando falha na prestação do serviço. O acórdão reconhece a responsabilidade objetiva à luz do art. 14 do CDC e assenta que “*competia ao Apelado demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo e/ou extintivo do direito da Recorrente, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, o que, contudo, não ocorreu*”.

Constatou-se o descumprimento da Lei Estadual 12.971/1998 (arts. 1º, 2º e 3º-A), com falta de privacidade no saque e permissão do uso de telefone celular por “olheiro” no interior da agência, inclusive com registro policial: “*Rafael relatou estar na agência bancária do Bradesco, escolhendo as vítimas em potencial para o assalto, tendo visto as vítimas sacarem um volume grande de dinheiro.*”.

Aliás, considerando que a atividade desempenhada pela instituição financeira é eminentemente de risco, o assalto relacionado à movimentação bancária é fato previsível e caracteriza típica situação de fortuito interno, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade, mormente diante da disponibilização de serviços aos consumidores, de sorte que, também por isso, deve garantir a segurança dos clientes no momento do saque. O acórdão

reconheceu a responsabilidade objetiva do fornecedor à luz do art. 14 do CDC, assentou o descumprimento de normas de segurança (Lei Estadual 12.971/1998) e consignou que “a despeito de ter findado fora das dependências da agência bancária, não elide a responsabilidade do Réu pelo evento danoso, (...) esse tem o dever de garantir a segurança dos seus clientes no momento do saque.”.

Verifico, ademais, que o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no caso, está em consonância com o deste Superior Tribunal de Justiça, que firmou o entendimento de que, “tendo em conta a natureza específica da empresa explorada pelas instituições financeiras, não se admite, em regra, o furto ou o roubo como causas excludentes do dever de indenizar, considerando-se que este tipo de evento caracteriza-se como risco inerente à atividade econômica desenvolvida”, e, na espécie, afastou-se a alegação de fortuito externo ao decidir que competia ao réu provar excludentes do CDC, o que não ocorreu.

A respeito:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRINCÍPIO DA UNIRRECORRIBILIDADE. ASSALTO A BANCO. MORTE. RESPONSABILIDADE CIVIL. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. DANO MORAL. VALOR.

1. Conforme a jurisprudência consolidada no âmbito desta Corte, a interposição de dois recursos pela mesma parte contra a mesma decisão impede o conhecimento do segundo recurso interposto, haja vista a preclusão consumativa e a observância ao princípio da unirrecorribilidade das decisões. Precedentes.

2. A jurisprudência do STJ tem entendido que, tendo em conta a natureza específica da empresa explorada pelas instituições financeiras, não se admite, em regra, o furto ou o roubo como causas excludentes do dever de indenizar, considerando-se que este tipo de evento caracteriza-se como risco inerente à atividade econômica desenvolvida. Precedentes.

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no Ag n. 997.929/BA, relatora Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**, Quarta Turma, julgado em 12/4/2011, DJe de 28/4/2011. - destaquei)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO A BANCO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E TRANSPORTADORA DE VALORES (CARRO-FORTE). TRANSFERÊNCIA DE MALOTES COM VULTOSOS VALORES EM MEIO À VIA PÚBLICA. TROCA DE TIROS ENTRE ASSALTANTES E VIGILANTES DO CARRO-FORTE. AUTORA TRANSEUNTE ATINGIDA ACIDENTALMENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RISCO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. PARAPLEGIA. DANOS MORAIS E ESTÉTICOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO. AGRAVO INTERNO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Em diversas situações, o roubo, mediante uso de arma de fogo, é tido como fato de terceiro equiparável à força maior, configurando fortuito externo, excluindo, em tais casos, o dever de indenizar, por ser fato inevitável e irresistível.

2. Por outro lado, há hipóteses em que se deve reconhecer a obrigação de indenizar, notadamente naquelas em que se verifica, pela natureza da atividade econômica explorada, risco à segurança de terceiros, tratando-se de: evento previsível e evitável, relacionado diretamente à atividade; situação em que o fornecedor assume o dever de segurança em relação a riscos inerentes, fortuitos internos, em troca de benefícios financeiros; ou, ainda, situação em

que o empreendedor acaba atraindo para si tal risco e responsabilidade.

3. A responsabilidade da instituição financeira e da transportadora de valores por assaltos ocorridos no âmbito de suas atividades, em regra, constitui risco inerente às atividades econômicas exploradas, constituindo fortuito interno.

[..]

(AgInt no REsp n. 1.565.331/PR, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 6/5/2025, DJEN de 15/5/2025. - destaquei)

Ademais, para prevalecer a pretensão do recorrente no sentido de afastar o ato ilícito negligente reconhecido, seria imprescindível exceder os fundamentos do acórdão e reexaminar o conjunto fático-probatório dos autos, o que é inadmissível nesta instância superior, por força da Súmula 7/STJ.

Nesse sentido, as seguintes decisões monocráticas: AREsp n. 2.866.178, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJEN de 11/09/2025; AREsp n. 2.916.021, Ministro Marco Buzzi, DJEN de 01/09/2025.

De igual modo, não prospera o recurso no que se refere à alegação de dissídio jurisprudencial, posto que a incidência do óbice sumular quanto à interposição pela alínea “a” do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.871.243/SC, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 29/9/2025, DJEN de 3/10/2025.).

Com esses fundamentos, conheço do agravo para **negar provimento** ao recurso especial.

Deixo de majorar os honorários, a teor do art. 85, § 11, do CPC, porquanto fixados no Tribunal de origem no teto do art. 85, § 2º, do CPC.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AREsp 2.769.514 / MG
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2024/0389615-4

Número de Origem:

10000232686592005 50019173620158130056

Sessão Virtual de 09/12/2025 a 16/12/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADO : BERNARDO BUOSI - MG137357

AGRAVADO : LIGIA MARIA FULLIN DUARTE

ADVOGADO : RICARDO PAULO MEIRELES - MG126063

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/12/2025 a 16/12/2025, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 16 de dezembro de 2025