



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3138273 - MG (2025/0504079-5)**

**RELATOR** : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**  
**AGRAVANTE** : SABRINA DE SOUZA MESSIAS  
**ADVOGADO** : FILIPE ANTONIO DE OLIVEIRA LIMA - MG135974  
**AGRAVADO** : ITAU UNIBANCO S.A  
**ADVOGADOS** : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768  
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751  
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649

### EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVA DE ACESSO A AGÊNCIA BANCÁRIA COM CARRINHO DE BEBÊ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RECONHECIDA NA ORIGEM. DANO MORAL *IN RE IPSA* AFASTADO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

1. Agravo em recurso especial contra decisão que inadmitiu apelo nobre interposto em ação de indenização por danos morais decorrentes de negativa de acesso do consumidor à agência bancária com carrinho de bebê.

2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve violação do art. 14 do CDC ao afastar a indenização por danos morais mesmo reconhecida a falha na prestação do serviço; (ii) o dano moral é *in re ipsa* na hipótese de impedimento de acesso à agência bancária; (iii) há dissídio jurisprudencial apto ao conhecimento pela alínea c.

3. Revisar as conclusões da instância ordinária, que qualificou o episódio como mero aborrecimento e afastou o dano moral *in re ipsa*, demanda reexame de fatos e provas, providência vedada pela Súmula 7/STJ.

4. Os mesmos óbices que impedem a admissão do recurso pela alínea a obstruem o conhecimento pela alínea c, ficando prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial.

5. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

## **ACÓRDÃO**

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 01 de junho de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO  
Relator



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3138273 - MG(2025/0504079-5)**

**RELATOR** : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**  
**AGRAVANTE** : SABRINA DE SOUZA MESSIAS  
**ADVOGADO** : FILIPE ANTONIO DE OLIVEIRA LIMA - MG135974  
**AGRAVADO** : ITAU UNIBANCO S.A  
**ADVOGADOS** : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768  
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751  
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649

### EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVA DE ACESSO A AGÊNCIA BANCÁRIA COM CARRINHO DE BEBÊ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RECONHECIDA NA ORIGEM. DANO MORAL *IN RE IPSA* AFASTADO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

1. Agravo em recurso especial contra decisão que inadmitiu apelo nobre interposto em ação de indenização por danos morais decorrentes de negativa de acesso do consumidor à agência bancária com carrinho de bebê.

2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve violação do art. 14 do CDC ao afastar a indenização por danos morais mesmo reconhecida a falha na prestação do serviço; (ii) o dano moral é *in re ipsa* na hipótese de impedimento de acesso à agência bancária; (iii) há dissídio jurisprudencial apto ao conhecimento pela alínea c.

3. Revisar as conclusões da instância ordinária, que qualificou o episódio como mero aborrecimento e afastou o dano moral *in re ipsa*, demanda reexame de fatos e provas, providência vedada pela Súmula 7/STJ .

4. Os mesmos óbices que impedem a admissão do recurso pela alínea a obstruem o conhecimento pela alínea c, ficando prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial.

5. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

## RELATÓRIO

SABRINA DE SOUZA MESSIAS (SABRINA) interpõe agravo em recurso especial contra decisão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que negou seguimento ao apelo nobre lá interposto.

O acórdão proferido pelo TJMG teve a seguinte ementa:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – IMPEDIMENTO DE ACESSO EM AGÊNCIA BANCÁRIA COM CARRINHO DE BEBÊ – FORNECIMENTO DE MEIOS ALTERNATIVOS VIÁVEIS PARA A ENTRADA DO CONSUMIDOR – NÃO COMPROVAÇÃO – ILICITUDE VERIFICADA – LESÃO A DIREITOS DA PERSONALIDADE NÃO DEMONSTRADOS – MEROS ABORRECIMENTOS - Embora se identifique falha nos serviços prestados pela instituição financeira, que obsteu o acesso de cliente com carrinho de bebê à agência bancária, sem oferecer meios alternativos viáveis para a entrada do consumidor, não há que se falar em violação aos direitos da personalidade na hipótese em que a parte autora não logrou êxito em comprovar os transtornos psíquicos que alega ter suportado em razão da referida conduta, nem outros desconfortos que ultrapassem os meros aborrecimentos, não sendo cabível, portanto, a indenização por danos morais. (e-STJ, fls. 199-206)*

Os embargos declaratórios opostos foram rejeitados, conforme ementa a seguir transcrita:

*EMENTA: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – ACÓRDÃO – OMISSÃO – AUSÊNCIA – PRETENSÃO DE REJULGAMENTO DE MATÉRIA DECIDIDA – INTENTO INCOMPATÍVEL COM O ESCOPO LEGAL DOS ACLARATÓRIOS - Recurso “sui generis”, os embargos de declaração não foram concebidos para veicular pretensão de rejulgamento de matéria decidida, mas para propiciar o esclarecimento, a integração ou a correção material de pronunciamento judicial eivado de um ou mais dos seguintes vícios: obscuridade, contradição, omissão ou erro material. - Se o que o embargante chama de omissão não passa da adoção de um entendimento contrário ao seu, devem ser rejeitados os embargos declaratórios, os quais não prestam à reforma de decisão isenta dos vícios previstos pelo artigo 1.022 do CPC. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO-CV Nº 1.0000.24.390755-7/002 - COMARCA DE LEOPOLDINA - EMBARGANTE(S): SABRINA DE SOUZA MESSIAS - EMBARGADO(A)(S): ITAU UNIBANCO S.A. (e-STJ, fl. 218)*

O recurso especial foi interposto com fundamento nas alíneas a e c do inciso III do art. 105 da CF (e-STJ, fls. 224-226). Nas razões, SABRINA alegou a violação do art. 14 do CDC, sustentando responsabilidade objetiva do banco e ocorrência de dano moral *in re ipsa* quando há falha que impede o acesso do consumidor à agência.

Houve apresentação de contrarrazões por ITAU UNIBANCO S.A. sustentando inadmissibilidade do recurso por incidência da Súmula 7/STJ, ausência de demonstração adequada do dissídio e falta de prequestionamento (e-STJ, fls. 232-235).

A decisão de admissibilidade do recurso especial, proferida pelo Desembargador Terceiro Vice-Presidente do TJMG, inadmitiu o REsp por incidência da Súmula 7/STJ, destacando que a Turma julgadora resolveu a demanda por aspectos específicos do caso e que a revisão da conclusão sobre dano moral exigiria reexame de fatos e provas; também considerou prejudicado o dissídio pela ausência de identidade fática, citando precedentes do STJ (e-STJ, fls. 285/287).

Nas razões do presente agravo em recurso especial, SABRINA DE SOUZA MESSIAS refutou os referidos óbices (e-STJ, fls. 290-295).

Não foi apresentada contraminuta.

É o relatório.

### **VOTO**

O agravo é espécie recursal cabível, foi interposto tempestivamente e com impugnação adequada aos fundamentos da decisão recorrida.

CONHEÇO, portanto, do agravo e passo ao exame do recurso especial, que não merece prosperar.

#### Da reconstituição fática

SABRINA ajuizou ação de indenização por danos morais narrando que, em 7/2/2019, tentou acessar a agência do ITAÚ com carrinho de bebê e não conseguiu entrar, porque a porta alternativa estaria trancada e os funcionários exigiram que deixasse o carrinho na calçada para passar pela porta giratória. Disse que tinha bolsas e pertences e que a situação lhe causou constrangimento. O Juízo de primeira instância reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou o banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 [dez mil reais] por danos morais, com fundamento na responsabilidade objetiva do fornecedor.

No julgamento da apelação, o Colegiado mineiro reconheceu a falha do serviço por não disponibilizar acesso alternativo viável, mas afastou a indenização por danos morais ao entender que o fato não configura hipótese de dano moral *in re ipsa* e que faltou prova de transtorno psíquico ou de desconfortos que ultrapassassem meros aborrecimentos. Assim, reformou a sentença e julgou improcedente o pedido inicial.

O objetivo recursal é decidir se (i) houve violação do art. 14 do CDC ao afastar a indenização por danos morais depois de reconhecida a falha na prestação do serviço; (ii) o dano moral é *in re ipsa* na hipótese de impedimento de acesso do consumidor à agência bancária; (iii) há dissídio jurisprudencial apto a ensejar o conhecimento pela alínea c.

Da discussão acerca do ato ilícito

SABRINA alegou violação do art. 14 do CDC, sustentando responsabilidade objetiva do banco e a ocorrência de dano moral *in re ipsa* quando há falha que impede o acesso do consumidor à agência.

Porém, o acórdão recorrido afastou a indenização por danos morais por entender que a negativa de acesso, por si, não configura dano moral *in re ipsa*; destacou que não houve comprovação de lesão a direitos da personalidade, nem de situação vexatória ou de intenção de saque de pensão alimentícia, o que seria demonstrável por extratos, concluindo tratar-se de meros aborrecimentos (e-STJ, fls. 205/206).

Ou seja, a solução adotada pelo Tribunal estadual ampara-se, exclusivamente, em premissas fáticas e probatórias que permeiam a lide.

Dessa forma, revisar as conclusões da instância ordinária, que qualificou o episódio como mero aborrecimento e afastou o dano moral *in re ipsa*, demanda reexame de fatos e provas, providência vedada pela Súmula 7/STJ.

O recurso, portanto, não merece que dele se conheça.

Salienta-se que, de acordo com o pacífico entendimento desta Corte Superior, os mesmos óbices que obstam a admissão do recurso pela alínea a do permissivo constitucional também impedem a análise recursal pela alínea c, ficando, portanto, prejudicada a apreciação do dissídio jurisprudencial.

Nessas condições, **CONHEÇO** do agravo para **NÃO CONHECER** do recurso especial.

**MAJORO** em 5% o valor dos honorários advocatícios anteriormente fixados em favor do recorrido, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observados os efeitos da concessão da gratuidade de justiça.

Por oportuno, previno que a interposição de recurso contra esta decisão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar condenação à penalidade fixada no art. 1.026, § 2º, do CPC.

É o meu voto.



# SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 3.138.273 / MG**  
**PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0504079-5

Número de Origem:  
10000243907557004 50019754920208130384

Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026

### **Relator**

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

### **Presidente da Sessão**

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

### **Subprocuradora-Geral da República**

Exma. Sra. MARIA EMILIA MORAES DE ARAUJO

### **Secretário**

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

### **AUTUAÇÃO**

AGRAVANTE : SABRINA DE SOUZA MESSIAS

ADVOGADO : FILIPE ANTONIO DE OLIVEIRA LIMA - MG135974

AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADOS : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768

MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751

CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

### **TERMO**

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 01 de junho de 2026