SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3250784 - RJ (2026/0168720-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA
ADVOGADOS	:	VALÉRIO LIMA VIDAL - RJ065235
		MARTA ANDREIA VASQUES DE SOUSA - RJ088439
		ULISSES DA SILVA AVELLAR - RJ127491
		LÍVIA BRAGATO SALES - RJ143183
AGRAVADO	:	BRUNO HENRIQUE DE CASTRO MONTEIRO DA SILVA
AGRAVADO	:	JUAN TADEU SIMOES DA SILVA
ADVOGADOS	:	JUAN NARCISO ARIMATEA - RJ109805
		JEAN NARCISO ARIMATEA - RJ220930

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. OFENSAS RACIAIS PRATICADAS POR TERCEIRO NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OMISSÃO DOS PREPOSTOS. REVISÃO DAS PREMISSAS FÁTICAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ALEGADA DIVERGÊNCIA ENTRE O RESULTADO PROCLAMADO NA SESSÃO DE JULGAMENTO E O ACÓRDÃO PUBLICADO. PREMISSA AFASTADA PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A conclusão do Tribunal de origem de que a responsabilidade da empresa não decorreu da prática da ofensa racial por terceira pessoa, mas da falha na prestação do serviço, caracterizada pela omissão de seus prepostos quanto ao dever de proteção e segurança dos consumidores, foi estabelecida com base nas circunstâncias fáticas e nas provas produzidas nos autos. A alteração desse entendimento encontra óbice na Súmula 7/STJ.

2. Tendo o Tribunal de origem consignado que não havia elementos capazes de comprovar que o valor da indenização proclamado na sessão de julgamento teria sido diverso daquele consignado no acórdão, a revisão dessa premissa, para reconhecer a alegada violação ao art. 941, § 1º, do CPC, demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência vedada pela Súmula 7/STJ.

3. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA60674047 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 07/10/2026 18:08:12
Publicação no DJEN/CNJ de 09/10/2026. Código de Controle do Documento: fd71ed1e-b3c3-4d77-b571-7ce6324465ac

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 29/09/2026 a 06/10/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 06 de outubro de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Ministra

Documento eletrônico VDA60674047 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 07/10/2026 18:08:12
Publicação no DJEN/CNJ de 09/10/2026. Código de Controle do Documento: fd71ed1e-b3c3-4d77-b571-7ce6324465ac

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3250784 - RJ (2026/0168720-0)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA
ADVOGADOS	:	VALÉRIO LIMA VIDAL - RJ065235
		MARTA ANDREIA VASQUES DE SOUSA - RJ088439
		ULISSES DA SILVA AVELLAR - RJ127491
		LÍVIA BRAGATO SALES - RJ143183
AGRAVADO	:	BRUNO HENRIQUE DE CASTRO MONTEIRO DA SILVA
AGRAVADO	:	JUAN TADEU SIMOES DA SILVA
ADVOGADOS	:	JUAN NARCISO ARIMATEA - RJ109805
		JEAN NARCISO ARIMATEA - RJ220930

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. OFENSAS RACIAIS PRATICADAS POR TERCEIRO NO INTERIOR DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OMISSÃO DOS PREPOSTOS. REVISÃO DAS PREMISSAS FÁTICAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ALEGADA DIVERGÊNCIA ENTRE O RESULTADO PROCLAMADO NA SESSÃO DE JULGAMENTO E O ACÓRDÃO PUBLICADO. PREMISSA AFASTADA PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A conclusão do Tribunal de origem de que a responsabilidade da empresa não decorreu da prática da ofensa racial por terceira pessoa, mas da falha na prestação do serviço, caracterizada pela omissão de seus prepostos quanto ao dever de proteção e segurança dos consumidores, foi estabelecida com base nas circunstâncias fáticas e nas provas produzidas nos autos. A alteração desse entendimento encontra óbice na Súmula 7/STJ.

2. Tendo o Tribunal de origem consignado que não havia elementos capazes de comprovar que o valor da indenização proclamado na sessão de julgamento teria sido diverso daquele consignado no acórdão, a revisão dessa premissa, para reconhecer a alegada violação ao art. 941, § 1º, do CPC, demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência vedada pela Súmula 7/STJ.

3. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

Trata-se de agravo interno interposto por CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA. contra a decisão de fls. 345/351, proferida pela Presidência, que conheceu do agravo para não conhecer do recurso especial, por meio do qual a agravante buscava a reforma do acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), que, nos autos de ação indenizatória, deu parcial provimento à sua apelação, nos termos da seguinte ementa:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTORES VÍTIMAS DE OFENSAS RACIAIS PRATICADAS POR TERCEIRA PESSOA (CLIENTE) NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DA EMPRESA RÉ. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE CONDENA A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS), PARA CADA AUTOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA FUNDADA NA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO SEGUNDO A QUAL TODOS AQUELES QUE SE DISPÕEM A EXERCER ALGUMA ATIVIDADE NO CAMPO DE FORNECIMENTO DE BENS E SERVIÇOS TÊM O DEVER DE RESPONDER PELOS FATOS E VÍCIOS RESULTANTES DO EMPREENDIMENTO, INDEPENDENTEMENTE DE CULPA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. VÍDEO APRESENTADO AOS AUTOS QUE CONTÉM AS GRAVAÇÕES DO MOMENTO EM QUE OS REQUERENTES SÃO OFENDIDOS POR UMA CLIENTE DO SUPERMERCADO, DESFERINDO PALAVRAS DE CUNHO RACISTA (“NÃO ESTÁ VENDO O MEU NARIZ? A MINHA BOCA? NÃO SOU NEGRA”), SENDO CHAMADOS DE “PODRES, VAGABUNDOS, DESGRAÇADOS, FEDORENTOS, BANDIDOS DO MORRO”. OMISSÃO DOS PREPOSTOS DA EMPRESA QUE DEIXARAM DE REPREENDER A AGRESSORA, POR SUA POSTURA, BEM COMO DE SOLICITAR A PRESENÇA DA AUTORIDADE POLICIAL. NEGLIGÊNCIA EM RELAÇÃO AO DEVER DE PROTEÇÃO E DE SEGURANÇA DE SEUS CONSUMIDORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANO MORAL INCONTESTE. REQUERENTES QUE TIVERAM DE SUPORTAR AS OFENSAS NAS DEPENDÊNCIAS DA RÉ, SENDO RETIRADOS DA FILA DO CAIXA PELO SEGURANÇA DA LOJA, REFORÇANDO A CONDUTA PRECONCEITUOSA DA AGRESSORA. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE APRESENTA EXCESSIVO, MERECENDO REDUÇÃO PARA R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. SENTENÇA REFORMADA, EM PARTE, PARA REDUZIR O *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

Nas razões do agravo interno, alega a agravante, em síntese, que a decisão agravada deve ser reformada, pois o recurso especial apresentou fundamentação adequada e compatível com as premissas do acórdão recorrido, não havendo que se falar em incidência da Súmula 284/STF.

Sustenta que a controvérsia foi devidamente delimitada, tendo defendido a inexistência de responsabilidade civil pelos danos morais decorrentes de injúria racial praticada por terceira pessoa no interior de seu estabelecimento, ao argumento de que o episódio ocorreu de forma repentina entre clientes, sem participação de seus prepostos, configurando fato exclusivo de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

CDC. Afirma, ainda, que o episódio não estaria inserido em relação de consumo nem integraria o risco de sua atividade empresarial.

Argumenta que o recurso especial não se fundamentou exclusivamente em violação a princípios, uma vez que também indicou ofensa ao art. 3º, caput, e ao art. 14, § 3º, II, do CDC, bem como ao art. 941, § 1º, do CPC, sendo a referência a princípios questão meramente acessória.

Defende, igualmente, a inaplicabilidade da Súmula 7/STJ, por entender que as questões suscitadas são eminentemente jurídicas e podem ser examinadas a partir das premissas já estabelecidas nos autos, sem necessidade de reexame do conjunto fático-probatório. Destaca, em especial, a alegada violação ao art. 941, § 1º, do CPC, sustentando que teria ocorrido alteração do valor da indenização por danos morais após a proclamação do resultado da sessão de julgamento, pois o valor anunciado teria sido de R$ 3.000,00 (três mil reais), enquanto o acórdão fixou a reparação em R$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor.

Requer, ao final, a reconsideração da decisão agravada ou o provimento do agravo interno, a fim de que seja conhecido e provido o recurso especial.

Não foram apresentadas contrarrazões ao agravo interno.

É o relatório.

VOTO

Observo que os argumentos desenvolvidos pela agravante não infirmam as conclusões adotadas na decisão agravada, razão pela qual o presente recurso não merece prosperar.

Trata-se, na origem, de ação de indenização por danos morais ajuizada por BRUNO HENRIQUE DE CASTRO MONTEIRO DA SILVA e JUAN TADEU SIMÕES DA SILVA contra CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA., visando à reparação pelos danos decorrentes de episódio ocorrido em 15/6/2023, no interior do estabelecimento comercial da ré.

Narram os autores que se dirigiram ao supermercado para realizar compras e, enquanto aguardavam na fila do caixa, foram abordados por seguranças do estabelecimento, sob a alegação de que estariam importunando outra cliente. Relatam que essa cliente passou a lhes dirigir ofensas de cunho racial e que os prepostos da ré, embora presenciassem o ocorrido, não intervieram para repreendê-la nem acionaram a polícia. Afirmam, ainda, que foram retirados da fila do caixa a pedido da própria ofensora e que, após o episódio, compareceram à delegacia, onde foi registrado o Boletim de Ocorrência n. 024-03966/2023.

O Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de R$ 15.000,00 (quinze mil reais) a cada autor, a título de indenização por danos morais. Considerou caracterizada a falha na prestação do serviço, por entender que os prepostos da empresa permaneceram inertes diante das

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

ofensas raciais, não adotaram as medidas adequadas para interromper a situação e determinaram que os autores se deslocassem para outro caixa, em vez de retirar a ofensora do local e acionar a polícia.

O Tribunal de origem, por sua vez, deu parcial provimento à apelação da ré apenas para reduzir a indenização para R$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor. Assentou a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da empresa, destacando que a condenação não decorreu diretamente da prática das ofensas raciais pela terceira pessoa, mas da omissão dos prepostos do estabelecimento quanto ao dever de proteção e segurança dos consumidores.

A propósito, confira-se a fundamentação do acórdão recorrido:

> Cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por Bruno Henrique de Castro Monteiro da Silva e Juan Tadeu Simões da Silva em face de Casas Guanabara Comestíveis Ltda, em que os autores alegam terem sido vítimas de ofensas raciais no interior do estabelecimento comercial da ré.
>
> Os requerentes sustentam que, no dia 15/06/2023, se dirigiram ao supermercado da ré, situado na Rua Dom Helder Câmara, para realizar compras e, enquanto aguardavam na fila do caixa para efetuarem o pagamento dos produtos, foram abordados pelo segurança da empresa, sob a alegação de que estariam importunando uma cliente.
>
> Narram que a tal cliente, de forma descontrolada, teria proferido ofensas contra a sua honra, silenciando os prepostos da ré, em relação ao comportamento da agressora.
>
> Requerem a reparação do dano suportado.
>
> Instruído o feito, foi proferido a sentença de parcial procedência do pedido autoral com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada autor.
>
> *Ab initio*, incumbe ressaltar que, diversamente do que alega a apelante, aplica-se à hipótese o disposto no Código de Defesa do Consumidor, sendo evidente que, ao se dirigirem ao estabelecimento comercial da ré (Supermercados Guanabara), os autores buscavam produtos para o consumo.
>
> No caso em análise, os autores foram vítimas das ofensas no momento em que estavam no interior do estabelecimento comercial da ré, quando realizavam a compra dos produtos por ela comercializados.
>
> Ainda que a causa de pedir não tenha relação com vício dos produtos adquiridos, os autores questionam a forma de atendimento pelos prepostos da apelante e a inércia na providência que seria necessária ao caso. Sustentam violação de seus direitos como clientes/consumidores do supermercado.
>
> Ultrapassada tal questão, impõe-se lembrar que a responsabilidade da ré é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Em outras palavras, aquele que se beneficia com uma atividade ou situação (bônus), também deve aceitar as responsabilidades ou encargos (ônus) que dela decorrem. No contexto de fornecedores de produtos e serviços, isso significa que a empresa que se beneficia com a comercialização ou prestação de serviços, auferindo lucro ou proveito da situação, deve ser responsável pelos danos ou problemas que possam ocorrer na execução de suas atividades, mesmo que não haja culpa direta da empresa.

É importante notar que, neste caso, a empresa não deve ser responsabilizada pela prática ilícita na espécie (ofensa racial), mas, sim, pela omissão quanto ao seu dever de proteger a integridade física e moral dos seus consumidores, deixando de agir de forma diligente e eficaz para prevenir e solucionar o problema.

Os vídeos apresentados aos autos pela parte autora (links https://www. youtube. com/watch?v=8eEkWM Im4hI e https://youtu. be/k0ClY Iy7hU0 – index 73070622) contêm as cenas gravadas na fila do caixa, com a "senhora loura" passando os seus produtos ao funcionário da ré e gritando, desferindo palavras ofensivas contra os requerentes, tais como "não tá vendo meu nariz não? minha boca? não sou negra" e "podres, vagabundos, desgraçados, fedorentos, bandidos do morro", exigindo ao segurança que retirasse os rapazes dali ("tira eles daqui agora"). E, diga-se, foi atendida pelo segurança do Guanabara, que providenciou a retirada dos agredidos para longe da agressora, como se as vítimas tivessem de se sujeitar à agressão calados.

Por certo, o mínimo que se podia exigir dos prepostos da empresa ré era o repúdio à prática criminosa da cliente, combatendo qualquer ato de preconceito racial em suas dependências e realizando o contato imediato com a polícia, para que comparecesse ao local e desse o devido encaminhamento ao caso. Mas não o fez, sendo negligente em relação ao dever de segurança e proteção aos consumidores.

No depoimento colhido em audiência, a testemunha arrolada pela própria ré, Sr. Waldemir Gomes Dias, ex-funcionário da ré, relata sobre ter presenciado parte do episódio e afirma que os autores foram retirados da fila do caixa em que a outra cliente ("senhora loura") se encontrava, sendo levados para o caixa dos funcionários, para "evitar problemas" e "apaziguar". Perguntado, Valdemir responde que não foram tomadas providências para retirar a autora das ofensas do local, para que fosse informada sobre a atitude errada, tampouco realizado contato com a polícia.

Vale destacar que o Sr. Waldemir (testemunha), segurança do supermercado à época, é quem aparece nos vídeos, juntamente com outro segurança de nome Manoel e eles verbalizam, naquele momento, que era a cliente quem estava "arrumando problema", não havendo conduta dos rapazes contra a agressora ou ofensa recíproca.

Pontue-se que situação similar a que se tem em análise, sem, todavia, se estabelecer comparação quanto ao grau de reprovabilidade social, ocorre quando um cliente furta um bem pessoal de outro cliente, no interior do estabelecimento comercial ou do estacionamento, sendo este responsabilizado a reparar os danos

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

> decorrentes da conduta do cliente (que furtou), se não tiver tomado as medidas de segurança necessárias para evitar o furto, como vigilância adequada e sistemas de segurança.
>
> O Superior Tribunal de Justiça possui o entendimento de que constitui dever dos estabelecimentos comerciais, como os shoppings centers e os hipermercados, zelar pela segurança de seus clientes, como decorrência da exploração comercial por eles exercida, não havendo que falar em caso fortuito ou força maior, com intuito de afastar a responsabilidade civil decorrente dos atos violentos ocorridos no interior de suas dependências.
>
> (...)
>
> Afasta-se, dessa forma, a excludente de responsabilidade da empresa por supostamente não responder pela "falta de educação" de seus clientes. A ré responde pela negligência em relação à postura adotada no momento da prática de injúria racial por sua cliente, omitindo-se ao deixar de acionar a polícia e, ainda, exigindo das vítimas que se calassem e se dirigissem a outro caixa, liberando espaço àquela que os ofendeu.
>
> A ré, grande empresa no comercio varejista de produtos alimentícios, falhou na segurança e na proteção dos consumidores (autores), deixando-os à própria sorte em relação às ofensas raciais sofridas e reforçando a conduta preconceituosa da cliente.

Irresignada, a recorrente, ora agravante, interpôs recurso especial alegando que o acórdão recorrido violou os arts. 3º, caput, e 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e 941, § 1º, do Código de Processo Civil.

Quanto à suposta ofensa aos arts. 3º, caput, e 14, § 3º, II, do CDC, sustenta que as ofensas sofridas pelos recorridos foram praticadas por outra cliente do estabelecimento, sem participação de seus prepostos, não havendo relação entre o episódio e a atividade de fornecimento de produtos desenvolvida pela empresa. Defende que o conflito entre clientes não integra o risco inerente à atividade empresarial e que a conduta repentina da terceira pessoa configura causa excludente de sua responsabilidade.

Argumenta, ainda, que seus prepostos atuaram para evitar o agravamento da situação, conduzindo os recorridos para outro caixa com a finalidade de impedir eventual confronto físico. Afirma que, ao retornarem para procurá-los, os autores já haviam deixado o estabelecimento, circunstância que teria inviabilizado a adoção de outras providências.

Subsidiariamente, aponta violação ao art. 941, § 1º, do CPC, ao argumento de que, durante a sessão de julgamento da apelação, teria sido proclamada a redução da indenização por danos morais para R$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor, embora o acórdão posteriormente publicado tenha fixado a reparação em R$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sustenta que as notas taquigráficas e a gravação da sessão

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

demonstrariam a divergência e que, uma vez proclamado o resultado, não seria possível modificar o voto.

Requer, ao final, o provimento do recurso especial para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na petição inicial ou, subsidiariamente, para que a indenização por danos morais seja fixada em R$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor.

Conforme consignado na decisão agravada, todavia, entendo que o recurso não merece prosperar. Vejamos.

De início, quanto à alegada violação aos arts. 3º, caput, e 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que a argumentação da agravante não corresponde às premissas estabelecidas pelo Tribunal de origem.

Com efeito, o acórdão recorrido não atribuiu à agravante responsabilidade pela prática da injúria racial perpetrada pela terceira pessoa. A condenação decorreu da conduta dos próprios prepostos do estabelecimento diante do episódio, reputada insuficiente para assegurar a proteção e a segurança dos consumidores. O Tribunal registrou, expressamente, que a empresa não respondia pela ofensa racial em si, mas pela omissão quanto ao dever de proteger a integridade física e moral dos autores, deixando de agir de forma diligente e eficaz diante da situação ocorrida em suas dependências.

Nesse sentido, a Corte de origem assentou, a partir dos vídeos juntados aos autos e da prova testemunhal produzida, que a cliente dirigiu ofensas de cunho racial aos autores e exigiu que fossem retirados do local, determinação que foi atendida pelo segurança do supermercado. Consignou, ainda, que os prepostos não repreenderam a ofensora nem acionaram a autoridade policial e que a própria testemunha arrolada pela ré confirmou que os autores foram retirados da fila e conduzidos ao caixa dos funcionários, sem que fossem adotadas providências contra a cliente que proferia as ofensas. O acórdão também registrou que os próprios seguranças identificaram aquela cliente como a pessoa que estava causando o problema e que não houve ofensa recíproca por parte dos autores.

Foi nesse contexto que o Tribunal afastou a alegação de fato exclusivo de terceiro, concluindo que a responsabilidade da agravante não resultava simplesmente da conduta praticada por outra cliente, mas da falha na prestação do serviço decorrente da resposta adotada pelos prepostos do estabelecimento diante da situação. A incidência do Código de Defesa do Consumidor foi reconhecida, ainda, porque os fatos ocorreram quando os autores se encontravam no interior do supermercado para adquirir produtos e porque a controvérsia dizia respeito justamente à forma de atendimento e à proteção que lhes foi dispensada na condição de consumidores.

Desse modo, para acolher a pretensão da agravante e concluir que seus prepostos teriam adotado as providências adequadas, que o episódio teria ocorrido de maneira tão repentina a ponto de impedir qualquer atuação eficaz ou, ainda, que estaria

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

configurado fato exclusivo de terceiro apto a romper o nexo de causalidade, seria indispensável modificar as premissas fáticas expressamente estabelecidas pelo acórdão recorrido. Tal providência demandaria novo exame dos vídeos, do depoimento testemunhal e das demais circunstâncias consideradas pelo Tribunal de origem, providência inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

A mesma conclusão se aplica à alegação de violação ao art. 941, § 1º, do CPC. A agravante sustenta que, na sessão de julgamento da apelação, teria sido proclamada a redução da indenização para R$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor e que o acórdão posteriormente publicado, ao estabelecer o montante de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), teria alterado indevidamente o resultado do julgamento.

A questão, porém, foi examinada pelo Tribunal de origem quando do julgamento dos embargos de declaração (fls. 257/261). Na ocasião, a Corte consignou expressamente que não havia elemento capaz de comprovar a afirmação de que o valor proclamado na sessão teria sido de R$ 3.000,00 (três mil reais). Assinalou que, no julgamento da apelação, o colegiado reduziu a indenização de R$ 15.000,00 (quinze mil reais) para R$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor e destacou que a Secretaria da 14ª Câmara de Direito Privado lavrou a certidão da sessão sem nenhuma observação acerca de eventual modificação do voto do Relator.

O Tribunal acrescentou que, embora a agravante tivesse obtido a gravação da sessão de julgamento, os elementos então apresentados não permitiam inferir que houvesse ocorrido alteração do valor da indenização. Em julgamento posterior, reafirmou a inexistência de vício e manteve a conclusão anteriormente adotada.

Nesse cenário, reconhecer a alegada divergência entre o resultado efetivamente proclamado na sessão e aquele consignado no acórdão exigiria necessariamente nova incursão nos elementos dos autos, inclusive a certidão da sessão, a gravação do julgamento e os demais documentos invocados pela agravante para demonstrar a suposta alteração. Não se trata, portanto, de simples interpretação do art. 941, § 1º, do CPC a partir de fatos incontroversos, pois a própria premissa indispensável à tese da agravante — a proclamação do valor de R$ 3.000,00 (três mil reais) — foi expressamente afastada pelo Tribunal de origem. A revisão dessa conclusão encontra óbice na Súmula 7/STJ.

Assim, não trazendo a agravante fundamentos capazes de infirmar a decisão agravada, deve ela prevalecer.

Em face do exposto, nos termos da fundamentação supra, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA60360237 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 25/09/2026 14:46:09
Código de Controle do Documento: c498fd6e-efec-41ce-b8e8-fef355393cc6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 3.250.784 / RJ

Número Registro: 2026/0168720-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
08193224120238190202 202624502661 8193224120238190202

Sessão Virtual de 29/09/2026 a 06/10/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA
ADVOGADOS : VALÉRIO LIMA VIDAL - RJ065235
MARTA ANDREIA VASQUES DE SOUSA - RJ088439
ULISSES DA SILVA AVELLAR - RJ127491
LÍVIA BRAGATO SALES - RJ143183
AGRAVADO : BRUNO HENRIQUE DE CASTRO MONTEIRO DA SILVA
AGRAVADO : JUAN TADEU SIMOES DA SILVA
ADVOGADOS : JUAN NARCISO ARIMATEA - RJ109805
JEAN NARCISO ARIMATEA - RJ220930

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

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : CASAS GUANABARA COMESTÍVEIS LTDA
ADVOGADOS : VALÉRIO LIMA VIDAL - RJ065235
MARTA ANDREIA VASQUES DE SOUSA - RJ088439
ULISSES DA SILVA AVELLAR - RJ127491
LÍVIA BRAGATO SALES - RJ143183
AGRAVADO : BRUNO HENRIQUE DE CASTRO MONTEIRO DA SILVA

Documento eletrônico VDA60661535 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 06/10/2026 11:33:00
Código de Controle do Documento: 440515a5-a964-47dd-b5c5-91c1001dfcbf

AGRAVADO : JUAN TADEU SIMOES DA SILVA
ADVOGADOS : JUAN NARCISO ARIMATEA - RJ109805
JEAN NARCISO ARIMATEA - RJ220930

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 29/09/2026 a 06/10/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 06 de outubro de 2026

Documento eletrônico VDA60661535 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 06/10/2026 11:33:00
Código de Controle do Documento: 440515a5-a964-47dd-b5c5-91c1001dfcbf