



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 827.833 - MG (2006/0054744-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : **MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA**
ADVOGADO : **MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA (EM CAUSA PRÓPRIA) E OUTRO**
RECORRIDO : **MARÍTIMA SEGUROS S/A**
ADVOGADO : **MARTHA ANGELICA VISENTIN MORAES E OUTRO(S)**

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL. SINISTRO EM AUTOMÓVEL. COBERTURA. CONserto REALIZADO POR OFICINA CREDENCIADA OU INDICADA PELA SEGURADORA. DEFEITO NO SERVIÇO PRESTADO PELA OFICINA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SEGURADORA E DA OFICINA CREDENCIADA. RECONHECIMENTO. DANOS MATERIAIS ACOLHIDOS. DANOS MORAIS REJEITADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A seguradora de seguro de responsabilidade civil, na condição de fornecedora, responde solidariamente perante o consumidor pelos danos materiais decorrentes de defeitos na prestação dos serviços por parte da oficina que credenciou ou indicou, pois, ao fazer tal indicação ao segurado, estende sua responsabilidade também aos consertos realizados pela credenciada, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, § 1º, e 34 do Código de Defesa do Consumidor.

2. São plenamente aplicáveis as normas de proteção e defesa do consumidor, na medida em que se trata de relação de consumo, em decorrência tanto de disposição legal (CDC, art. 3º, § 2º) como da natureza da relação estabelecida, de nítida assimetria contratual, entre o segurado, na condição de destinatário final do serviço securitário, e a seguradora, na qualidade de fornecedora desse serviço.

3. O ato de credenciamento ou de indicação de oficinas como aptas a proporcionar ao segurado um serviço adequado no conserto do objeto segurado sinistrado não é uma simples gentileza ou comodidade proporcionada pela seguradora ao segurado. Esse credenciamento ou indicação se faz após um prévio acordo entre a seguradora e a oficina, em que certamente ajustam essas sociedades empresárias vantagens recíprocas, tais como captação de mais clientela pela oficina e concessão por esta de descontos nos preços dos serviços de reparos cobrados das seguradoras. Passa, então, a existir entre a seguradora e a oficina credenciada ou indicada uma relação institucional, de trato duradouro, baseada em ajuste vantajoso para ambas.

4. O simples inadimplemento contratual não gera, em regra, danos morais, por caracterizar mero aborrecimento, dissabor, envolvendo controvérsia possível de surgir em qualquer relação negocial, sendo fato comum e previsível na vida social, embora não desejável. No caso em exame, não se vislumbra nenhuma excepcionalidade apta a tornar



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

justificável essa reparação.

5. Recurso especial parcialmente provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos, em que são partes as acima indicadas, decide a Quarta Turma, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Senhor Ministro Relator. Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e Luis Felipe Salomão votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 24 de abril de 2012(Data do Julgamento)

MINISTRO RAUL ARAÚJO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2006/0054744-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 827.833 / MG

Número Origem: 3966134

PAUTA: 19/04/2012

JULGADO: 19/04/2012

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. JOSÉ FLAUBERT MACHADO ARAÚJO

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA
ADVOGADO : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA (EM CAUSA PRÓPRIA) E OUTRO
RECORRIDO : MARÍTIMA SEGUROS S/A
ADVOGADO : MARTHA ANGELICA VISENTIN MORAES E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

CERTIDÃO

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

Adiado por indicação do Sr. Ministro Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 827.833 - MG (2006/0054744-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : **MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA**
ADVOGADO : **MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA (EM CAUSA PRÓPRIA) E OUTRO**
RECORRIDO : **MARÍTIMA SEGUROS S/A**
ADVOGADO : **MARTHA ANGELICA VISENTIN MORAES E OUTRO(S)**

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO RAUL ARAÚJO:

Trata-se de recurso especial interposto por MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA, com fundamento no art. 105, III, *a*, da Constituição Federal, contra acórdão, proferido pelo colendo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, assim ementado:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - SEGURO - IMPERFEIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR OFICINA CREDENCIADA PELA SEGURADORA - SOLIDARIEDADE - INEXISTÊNCIA.

I - Cabe à seguradora o pagamento em dinheiro dos prejuízos dos riscos assumidos (art. 1.458 do C.C.).

II - O credenciamento ou a indicação pela seguradora de prestadoras de serviços para reparação ou recuperação do objeto segurado, não induz em solidariedade nem importa em exclusividade, desde que assegurada liberdade ao segurado de procurar outra prestadora de serviços de sua confiança." (fl. 318, e-STJ)

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados.

Nas razões de recurso especial, a ora recorrente aponta ofensa ao art. 1.461 do Código Civil de 1916 e aos arts. 3º, § 2º, 6º, VI, e 14 do CDC, bem como alega que o v. acórdão recorrido equivocou-se na aplicação dos arts. 896 e 1.458 do Código Civil de 1916. Afirma, nesse contexto, que: (I) incumbiria à seguradora reparar o veículo *"de modo que ficasse da mesma forma que estava antes do sinistro e não com inúmeros defeitos graves, devidamente demonstrado no laudo pericial"*; (II) a seguradora é responsável solidariamente pelos *"serviços prestados pela oficina por ela credenciada, os quais ela supervisionou, autorizou e diz que pagou"*. Requer, ao final, o provimento do recurso especial, *"no que se refere aos danos materiais, determinando à seguradora Marítima Seguros S/A, que efetue a reparação do veículo da Recorrente com peças originais e em oficina especializada Mazda ou equivalente, ou pague indenização substitutiva"*, além do ressarcimento dos danos morais, no montante de duzentos salários mínimos ou a critério desta Corte de Justiça (fls.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

344/357, e-STJ).

Às fls. 361/370 (e-STJ), MARÍTIMA SEGUROS S/A apresentou contrarrazões, sustentando que: (I) *"na condição de garante dos danos, e prejuízos, sofridos pelos segurados, nos estritos termos, e limites, das apólices pactuadas, a seguradora não poderá ser responsabilizada por, eventual, culpa exclusiva de terceiro, respaldado nos ditames do parágrafo 3º, inciso II, do artigo 14 da Lei nº 8078/90"*; (II) não houve inadimplemento contratual, na medida em que a seguradora arcou com as despesas de reparação do veículo; (III) os riscos segurados no contrato são apenas aqueles expressamente previstos nas cláusulas de cobertura, com respaldo nos arts. 1.432, 1.433, 1.434 e 1.435 do Código Civil; (IV) foram respeitados os preceitos dos arts. 36, 37, 49, 51 e 54 do Código de Defesa do Consumidor; (V) não é devida a indenização por danos morais. Pleiteia, por derradeiro, o não provimento do recurso especial.

Não tendo sido admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte de Justiça por força do provimento de agravo de instrumento (fls. 372/379, e-STJ).

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 827.833 - MG (2006/0054744-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA
ADVOGADO : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA (EM CAUSA PRÓPRIA) E OUTRO
RECORRIDO : MARÍTIMA SEGUROS S/A
ADVOGADO : MARTHA ANGELICA VISENTIN MORAES E OUTRO(S)

VOTO

O SENHOR MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator):

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade solidária da seguradora perante o segurado pela má prestação de serviço por oficina automotiva credenciada ou indicada pela seguradora ao segurado, para o conserto de veículo sinistrado.

Consta dos autos que o veículo da ora recorrente, da marca Mazda, foi sinistrado no momento em que era guardado na garagem de sua casa por seu esposo. Por essa razão, levou o carro para reparos à oficina credenciada pela seguradora. No entanto, *"ao recebê-lo, constatou a falta de adesivo ornamental que existia no pára-lama danificado e falta de duas borrachas, além de defeito no alinhamento, que provocava um desvio para a direita, obrigando a manter o volante em posição inadequada para que o veículo transitasse em linha reta. Via de consequência, por várias vezes, retornou à oficina sem conseguir solucionar o impasse, tendo, inclusive, procurado o Procon Municipal, sem entretanto, lograr êxito, razão pela qual ajuizou a presente ação para compelir a ré-seguradora a providenciar o reparo de seu veículo e, caso não o faça, seja condenada a mesma a uma indenização por danos materiais, além dos danos morais"* (fl. 321, e-STJ).

De início, é importante salientar que são plenamente aplicáveis as normas de proteção e defesa do consumidor, na medida em que se trata de relação de consumo, em decorrência tanto de disposição legal (CDC, art. 3º, § 2º) como da natureza da relação estabelecida, de nítida assimetria contratual, entre o segurado, na condição de destinatário final do serviço securitário, e a seguradora, na qualidade de fornecedora desse serviço.

Assim, a seguradora de seguro de responsabilidade civil, na condição de fornecedora, responde solidariamente perante o consumidor pelos defeitos na prestação dos serviços por parte da oficina que credenciou ou indicou, pois, ao fazer tal indicação ao segurado, estende sua responsabilidade também aos consertos realizados pela credenciada. É entendimento que se extrai da aplicação dos seguintes dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, os



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

quais vão transcritos:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

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.

§ 1º 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.

§ 3º 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.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

§ 4º 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.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º 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. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Com efeito, o ato de credenciamento ou de indicação de oficinas como aptas a proporcionar ao segurado um serviço adequado no conserto do objeto segurado sinistrado não é uma simples gentileza ou comodidade proporcionada pela seguradora ao segurado. Esse credenciamento ou indicação se faz após um prévio acerto entre a seguradora e a oficina, em que certamente ajustam essas sociedades empresárias vantagens recíprocas, tais como captação de mais clientela pela oficina e concessão por esta de descontos nos preços dos serviços de reparos cobrados das seguradoras. Passa, então, a existir entre a seguradora e a oficina credenciada ou indicada uma relação institucional, de trato duradouro, baseada em ajuste vantajoso para ambas.

Tanto é assim, que, não raramente, as seguradoras oferecem aos segurados descontos e outras vantagens, para que encaminhem o veículo sinistrado para conserto em oficina da rede credenciada ou indicada.

Nasce, com isso, uma responsabilidade objetiva e solidária entre a seguradora e a oficina credenciada pela qualidade do serviço prestado ao consumidor segurado, embora, na relação interna, exista direito de regresso da seguradora contra a oficina, por ser esta a responsável imediata pelo serviço defeituoso.

Convém, portanto, à seguradora diligenciar na escolha de oficinas competentes para o alcance satisfatório da cobertura da apólice de seguro, sob pena de assumir os ônus pelas falhas nos reparos dos sinistros, encargo que não pode ser suportado pelo segurado, porquanto é a seguradora que auferе vantagens com o credenciamento, devendo suportar eventuais prejuízos decorrentes de tais falhas.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nessa linha de entendimento, tem-se a aplicação da teoria do "risco-proveito", segundo a qual, nas palavras de **SÉRGIO CAVALIERI FILHO**, o responsável pelo dano "*é aquele que tira proveito da atividade danosa, com base no princípio de que, onde está o ganho, aí reside o encargo - ubi emolumentum, ibi onus*" (in *Programa de Responsabilidade Civil*, 9ª ed., rev. e ampl., São Paulo: Atlas, 2010, p. 143).

Então, mesmo que não obrigue o segurado a fazer o reparo do carro dentro da rede credenciada, o simples fato da indicação já induz o consumidor a um determinado comportamento vantajoso para o fornecedor do serviço de seguro, vinculando a seguradora à qualidade do serviço da oficina. Com isso, basta que o segurado escolha uma daquelas credenciadas ou indicadas pela seguradora para que esta assuma, solidariamente, o risco pela inexecução ou execução defeituosa do serviço por parte da oficina.

Somente quando o segurado escolhe livremente a oficina, seja porque opta por uma não credenciada, seja porque a seguradora não faz nenhuma indicação ou credenciamento, fica afastada a responsabilidade da seguradora por defeito na prestação dos serviços de reparo do veículo, ficando a responsabilidade restrita ao serviço securitário, observados os limites das coberturas avençadas.

Não é permitido à seguradora condicionar os custos da reparação a parâmetro desconforme ao avençado, nem se recusar a suportá-los quando patente que as avarias derivam de sinistro em que se envolveu o veículo, salvo se ocorrente alguma causa de exclusão de cobertura.

Eleitas pela seguradora determinadas oficinas como aptas, em tese, a realizarem os serviços de modo correto e adequado, o risco por inexecução ou execução defeituosa, como no caso concreto, é também assumido pela seguradora.

Destarte, entende-se que a seguradora deve ser responsabilizada, solidariamente, pela má prestação do serviço pela oficina credenciada, devendo custear o novo reparo a ser realizado no veículo ou, em caso de impossibilidade de cumprimento da obrigação, indenizar os danos materiais equivalentes.

Por fim, quanto ao pedido de ressarcimento de dano moral, o recurso não merece prosperar.

O simples inadimplemento contratual não gera, em regra, danos morais, por caracterizar mero aborrecimento, dissabor, envolvendo controvérsia possível de surgir em qualquer relação negocial, sendo fato comum e previsível na vida social, embora não desejável nos negócios contratados. No caso em exame, não se vislumbra nenhuma excepcionalidade apta



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

a tornar justificável a reparação.

Com efeito, "o inadimplemento de contrato, por si só, não acarreta dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. É certo que a inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível" (REsp 876.527/RJ, Quarta Turma, Rel. Min. **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, DJe de 28/4/2008).

No mesmo sentido:

"Direito civil e processo civil. Recurso especial. Ação de cobrança de complementação de valor da indenização de seguro obrigatório. DPVAT. Danos morais. Inadimplemento contratual. Inviabilidade do pleito.

- O mero dissabor ocasionado por inadimplemento contratual, ao não pagar a seguradora o valor total previsto em lei, não configura, em regra, ato lesivo a ensejar a reparação de danos morais. Precedentes.

- Deve, contudo, ser condenada a seguradora a complementar o valor da indenização concernente ao seguro obrigatório, nos termos em que dispõe o art. 3º, alínea 'a', da Lei n.º 6.194/74, como estabeleceu o Juízo de origem.

Recurso especial conhecido e provido."

(REsp 723.729/RJ, Terceira Turma, Rel. Min. **NANCY ANDRIGHI**, DJ de 30/10/2006, grifo nosso)

"RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE RESCISÃO DE COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - MORA DA CONSTRUTORA PROMITENTE VENDEDORA - RESTITUIÇÃO INTEGRAL DAS PARCELAS PAGAS - CABIMENTO - IMPONTUALIDADE NA ENTREGA DO IMÓVEL - DANO MORAL - INEXISTÊNCIA, EM REGRA - PRECEDENTES - RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

I - O consumidor está autorizado, por nosso ordenamento jurídico, a pleitear a rescisão contratual, bem como a devolução imediata dos valores pagos.

II - Decorrente da rescisão contratual, em virtude da mora injustificada da Construtora, promitente vendedora, a devolução integral das parcelas pagas é medida de rigor e está em consonância com a orientação preconizada por esta Corte Superior.

III - Todavia, salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, não há dano moral. Isso porque, o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano das relações comerciais e não implica lesão à honra ou



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

violação da dignidade humana. Precedentes.

IV - Recurso especial parcialmente provido."

(REsp 1.129.881/RJ, Terceira Turma, Rel. Min. **MASSAMI UYEDA**, DJe de 19/12/2011)

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso especial, julgando-se parcialmente procedente o pedido formulado na exordial, para condenar a seguradora a: **a)** pagar o conserto do veículo segurado, seja em oficina escolhida pelo consumidor, seja em oficina de sua rede credenciada, de modo que, nesta última hipótese, permanece solidariamente responsável por defeitos na prestação dos serviços; **b)** caso inviável a realização do conserto, indenizar a autora pelos danos materiais correspondentes ao valor dos reparos, a serem apurados em liquidação de sentença, com a devida incidência de juros moratórios, estes de 0,5% ao mês, desde a citação, até a entrada em vigor do Código Civil de 2002, quando, então, submeter-se-á à regra contida no art. 406 deste último diploma, a qual, de acordo com precedente da Corte Especial, corresponde à Taxa Selic, ressalvando-se que a correção monetária, que incidirá a partir da fixação do valor, já está abrangida na Selic, pois é fator que já compõe a referida taxa; **c)** suportar os ônus sucumbenciais, fixando-se os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2006/0054744-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 827.833 / MG

Número Origem: 3966134

PAUTA: 19/04/2012

JULGADO: 24/04/2012

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. FRANKLIN RODRIGUES DA COSTA

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA
ADVOGADO : MARIA INÊS GOMIDE ALCÂNTARA (EM CAUSA PRÓPRIA) E OUTRO
RECORRIDO : MARÍTIMA SEGUROS S/A
ADVOGADO : MARTHA ANGELICA VISENTIN MORAES E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

CERTIDÃO

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

A Quarta Turma, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Senhor Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e Luis Felipe Salomão votaram com o Sr. Ministro Relator.