



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2790868 - GO (2024/0430734-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : HANS CARRILLO GUACH
ADVOGADO : MATHEUS BASILIO DA SILVA - GO070525
AGRAVADO : SAGA PARIS COMERCIO DE VEICULOS, PECAS E
SERVICOS LTDA
ADVOGADOS : LUCAS HENRIQUE ALMEIDA SILVA - GO069578
NICOLY LOIOLA DA SILVA - GO067776
RUY AUGUSTUS ROCHA - GO021476

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL. VÍCIO EM PRODUTO DURÁVEL. VEÍCULO USADO. DECADÊNCIA. ART. 26 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECLAMAÇÃO PERANTE O FORNECEDOR. RESPOSTA NEGATIVA INEQUÍVOCA. TERMO FINAL DA CAUSA OBSTATIVA. RECLAMAÇÃO POSTERIOR NO PROCON. IRRELEVÂNCIA PARA A CONTAGEM DO PRAZO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM A LEGISLAÇÃO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em 90 (noventa) dias, nos termos do art. 26, II, do Código de Defesa do Consumidor.
2. A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor obsta a contagem do prazo decadencial até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca, conforme o art. 26, § 2º, I, do CDC.
3. Uma vez comunicada a resposta negativa inequívoca pelo fornecedor, cessa a causa obstativa e o prazo decadencial volta a fluir integralmente, não havendo nova suspensão ou interrupção em virtude de posterior reclamação formalizada perante órgão de defesa do consumidor, como o PROCON, por ausência de previsão legal.
4. No caso concreto, a ação foi ajuizada muito após o esgotamento do prazo de 90 dias, contado a partir da recusa da fornecedora em solucionar o vício, o que configura a decadência do direito do autor.
5. Recurso especial desprovido.

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 16/09/2025 a 22/09/2025, por unanimidade, negar provimento ao 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 o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 24 de setembro de 2025.

Ministro MOURA RIBEIRO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2790868 - GO (2024/0430734-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : **HANS CARRILLO GUACH**
ADVOGADO : **MATHEUS BASILIO DA SILVA - GO070525**
AGRAVADO : **SAGA PARIS COMERCIO DE VEICULOS, PECAS E
SERVICOS LTDA**
ADVOGADOS : **LUCAS HENRIQUE ALMEIDA SILVA - GO069578**
: **NICOLY LOIOLA DA SILVA - GO067776**
: **RUY AUGUSTUS ROCHA - GO021476**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL. VÍCIO EM PRODUTO DURÁVEL. VEÍCULO USADO. DECADÊNCIA. ART. 26 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECLAMAÇÃO PERANTE O FORNECEDOR. RESPOSTA NEGATIVA INEQUÍVOCA. TERMO FINAL DA CAUSA OBSTATIVA. RECLAMAÇÃO POSTERIOR NO PROCON. IRRELEVÂNCIA PARA A CONTAGEM DO PRAZO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM A LEGISLAÇÃO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos duráveis caduca em 90 (noventa) dias, nos termos do art. 26, II, do Código de Defesa do Consumidor.
2. A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor obsta a contagem do prazo decadencial até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca, conforme o art. 26, § 2º, I, do CDC.
3. Uma vez comunicada a resposta negativa inequívoca pelo fornecedor, cessa a causa obstativa e o prazo decadencial volta a fluir integralmente, não havendo nova suspensão ou interrupção em virtude de posterior reclamação formalizada perante órgão de defesa do consumidor, como o PROCON, por ausência de previsão legal.
4. No caso concreto, a ação foi ajuizada muito após o esgotamento do prazo de 90 dias, contado a partir da recusa da fornecedora em solucionar o vício, o que configura a decadência do direito do autor.
5. Recurso especial desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por HANS CARRILLO GUACH (HANS) contra decisão que não admitiu seu recurso especial manejado com fundamento no art. 105, III, a, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, de relatoria do Desembargador Fernando Braga Viggiano, assim ementado (e-STJ, fls. 85):

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL COM REPARAÇÃO DE DANOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE PRODUTOS DURÁVEIS. PRAZO DECADENCIAL DE 90 (NOVENTA) DIAS. RECLAMAÇÃO FORMULADA PERANTE O FORNECEDOR. DECADÊNCIA. DECISÃO MANTIDA.

Em se tratando de fornecimento de produtos duráveis, o consumidor possui o prazo decadencial de 90 (noventa) dias i) a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços; ou ii) do momento em que ficar evidenciado o defeito, para exercer o direito de reclamar, respectivamente, pelos vícios aparentes ou de fácil constatação; ou por eventual vício oculto.

Referidos prazos não fluem nas hipóteses do artigo 26, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, operando se a sua interrupção por meio de reclamação formulada ao fornecedor até a resposta negativa correspondente, inequivocadamente transmitida, e com a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

Verifica se a ocorrência de decadência na hipótese, porquanto ultrapassado o prazo de 90 (noventa) dias previsto no artigo 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, mesmo considerando a suspensão ensejada pela reclamação perante o fornecedor, até sua recusa inequívoca. AGRAVO DE INSTRUMENTO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Embargos de declaração de HANS foram rejeitados (e-STJ, fls. 105).

Nas razões do agravo HANS apontou a inaplicabilidade da Súmula 7/STJ, uma vez que a controvérsia cinge-se ao reenquadramento jurídico de fatos incontroversos e já delineados no acórdão recorrido, não demandando reexame de provas (e-STJ, fls. 150-153).

Devidamente intimada, a parte agravada não apresentou contraminuta (e-STJ, fls. 160).

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.

Nas razões de seu apelo nobre, interposto com fundamento na alínea a do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, HANS CARRILLO GUACH apontou violação do art. 26, § 2º, I e III, do Código de Defesa do Consumidor, sob o argumento de que a reclamação administrativa perante o PROCON também obsta o prazo decadencial, o qual deveria permanecer suspenso até a decisão final no procedimento; como a ação judicial foi ajuizada antes de tal decisão, não haveria decadência a ser declarada (e-STJ, fls. 108-122).

Houve apresentação de contrarrazões por SAGA PARIS COMÉRCIO DE VEÍCULOS, PEÇAS E SERVIÇOS LTDA. (SAGA) defendendo que (1) incide a Súmula 7/STJ e (2) no mérito, a decadência foi corretamente reconhecida, pois o prazo voltou a fluir após a resposta negativa inequívoca da fornecedora, não sendo a reclamação ao PROCON uma causa obstativa autônoma (e-STJ, fls. 135-142).

Na origem, o caso cuida de ação de rescisão contratual cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada por HANS em face de SAGA. De acordo com a moldura fática dos autos, em 26/06/2020, o recorrente adquiriu um veículo usado da recorrida, cuja entrega ocorreu em 03/07/2020. No mesmo dia, o painel do automóvel indicou um problema no motor. O consumidor comunicou o fato à vendedora em 07/07/2020. Após tentativas de solução, a fornecedora apresentou resposta negativa inequívoca em 09/09/2020, por meio de aplicativo de mensagens, informando que não arcaria com novos custos de reparo.

Insatisfeito, o consumidor protocolou reclamação administrativa perante o PROCON em 17/09/2020. O procedimento administrativo culminou em decisão apenas em 14/07/2023. A presente ação judicial, por sua vez, foi ajuizada em 26/06/2023.

O juízo de primeira instância acolheu a prejudicial de decadência quanto aos pedidos de rescisão contratual e de restituição de quantias pagas, determinando o prosseguimento do feito apenas em relação aos danos morais. O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás manteve a decisão, por entender que o prazo decadencial de 90 dias, previsto no art. 26, II, do CDC, foi obstado apenas entre a primeira reclamação (07/07/2020) e a resposta negativa da fornecedora (09/09/2020), não havendo nova suspensão em decorrência do processo administrativo no PROCON.

O recurso especial não merece acolhida.

(I) Da violação do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor

A controvérsia central reside em determinar o marco final da causa obstativa da decadência prevista no art. 26, § 2º, I, do Código de Defesa do Consumidor. O dispositivo legal estabelece que obsta a decadência "a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca".

HANS sustenta que, mesmo após a resposta negativa da fornecedora, a posterior reclamação junto ao PROCON teria o condão de novamente suspender a fluência do prazo decadencial até a decisão final do órgão administrativo.

A tese não encontra amparo legal. A norma consumerista é clara ao vincular a suspensão do prazo à reclamação feita diretamente "perante o fornecedor" e a condiciona a um termo final específico: a "resposta negativa correspondente". Uma vez comunicada de forma inequívoca a recusa do fornecedor em atender à reclamação do consumidor, cessa a causa obstativa, e o prazo decadencial volta a fluir integralmente.

No caso concreto, o acórdão recorrido, com base nos fatos incontroversos, consignou que a fornecedora apresentou sua negativa em 09/09/2020. A partir dessa data, o prazo de 90 dias para o ajuizamento da ação redibitória voltou a correr. A posterior instauração de procedimento no PROCON não configura uma nova reclamação "perante o fornecedor" para os fins do inciso I do § 2º do art. 26 do CDC, tratando-se de providência distinta, de natureza administrativa, que não possui o efeito de suspender ou interromper novamente a contagem do prazo.

É relevante notar que o projeto de lei que deu origem ao Código de Defesa do Consumidor continha um dispositivo (art. 26, § 2º, II) que previa expressamente a reclamação perante órgãos de defesa do consumidor como causa obstativa da decadência. Contudo, tal inciso foi objeto de veto presidencial, o que reforça a interpretação de que a intenção do legislador foi restringir o efeito obstativo à comunicação direta entre consumidor e fornecedor. A denúncia a um órgão administrativo, embora legítima, não se confunde com a reclamação que visa à solução do vício diretamente com quem o forneceu.

Nesse sentido:

Decadência. Código de Defesa do Consumidor. Fornecimento de serviços. Não obsta a decadência a simples denúncia oferecida ao PROCON, sem que se formule qualquer pretensão, e para a qual não há cogitar de resposta.

(RESP 65.498/SP, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. 11/11/1996, DJ de 16/12/1996 - sem destaque no original)

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ENTREGA DE VESTIDO DE NOIVA DEFEITUOSO. NATUREZA. BEM DURÁVEL. ART. 26, INCISO I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRAZO DECADENCIAL DE NOVENTA DIAS.

1. A garantia legal de adequação de produtos e serviços é direito potestativo do consumidor, assegurado em lei de ordem pública (arts. 1º, 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor).

2. A facilidade de constatação do vício e a durabilidade ou não do produto ou serviço são os critérios adotados no Código de Defesa do Consumidor para a fixação do prazo decadencial de reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos ou serviços.

3. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca 30 (trinta), em se tratando de produto não durável, e em 90

(noventa) dias, em se tratando de produto durável (art. 26, incisos I e II, do CDC).

4. O início da contagem do prazo para os vícios aparentes ou de fácil constatação é a entrega efetiva do produto (tradição) ou, no caso de serviços, o término da sua execução (art. 26, § 1º, do CDC), pois a constatação da inadequação é verificável de plano a partir de um exame superficial pelo “consumidor médio”.

5. **A decadência é obstada pela reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca (art. 26, § 2º, inciso I, do CDC), o que ocorreu no caso concreto.**

6. O vestuário representa produto durável por natureza, porque não se exaure no primeiro uso ou em pouco tempo após a aquisição, levando certo tempo para se desgastar, mormente quando classificado como artigo de luxo, a exemplo do vestido de noiva, que não tem uma razão efêmera.

7. O bem durável é aquele fabricado para servir durante determinado transcurso temporal, que variará conforme a qualidade da mercadoria, os cuidados que lhe são emprestados pelo usuário, o grau de utilização e o meio ambiente no qual inserido. Por outro lado, os produtos “não duráveis” extinguem-se em um único ato de consumo, porquanto imediato o seu desgaste.

8. Recurso provido para afastar a decadência, impondo-se o retorno dos autos à instância de origem para a análise do mérito do pedido como entender de direito.

(REsp 1161941, Terceira Turma, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 5/11/2013 - sem destaque no original)

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REDIBITÓRIA. RECLAMAÇÃO QUE OBSTA A DECADÊNCIA. COMPROVAÇÃO PELO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE DAR-SE DOCUMENTALMENTE OU VERBALMENTE. PLEITO DE PRODUÇÃO DE PROVA TESTEMUNHAL. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA. OCORRÊNCIA.

1. Ação ajuizada em 22/06/2012. Recurso especial concluso ao gabinete em 05/09/2016. Julgamento: CPC/73.

2. O propósito recursal é definir i) se a reclamação, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, hábil a obstar a decadência do direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma documental e ii) consequentemente, se houve cerceamento de defesa à recorrente, em virtude do indeferimento da produção de prova testemunhal requerida.

3. A lei não preestabelece uma forma para a realização da reclamação, exigindo apenas comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço.

4. **A reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalment** – por meio físico ou

eletrônico – ou mesmo verbalmente – pessoalmente ou por telefone – e, conseqüentemente, a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.

5. Admitindo-se que a reclamação ao fornecedor pode dar-se pelas mais amplas formas admitidas, sendo apenas exigível ao consumidor que comprove a sua efetiva realização, inviável o julgamento antecipado da lide, quando este pleiteou a produção de prova oral para tal desiderato. Ocorrência de cerceamento de defesa.

6. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 1.442.597/DF, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 24/10/2017 - sem destaque no original)

Dessa forma, tendo a ação sido ajuizada somente em 26/06/2023, muito após o transcurso do prazo de 90 dias contados da resposta negativa da fornecedora, o Tribunal de origem agiu corretamente ao manter o reconhecimento da decadência do direito de reclamar pelos vícios do produto.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso especial.

É o voto



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 2.790.868 / GO
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2024/0430734-0

Número de Origem:

511945719 51194571920248090051 53996714720238090051

Sessão Virtual de 16/09/2025 a 22/09/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : HANS CARRILLO GUACH

ADVOGADO : MATHEUS BASILIO DA SILVA - GO070525

AGRAVADO : SAGA PARIS COMERCIO DE VEICULOS, PECAS E SERVICOS
LTDA

ADVOGADOS : RUY AUGUSTUS ROCHA - GO021476

NICOLY LOIOLA DA SILVA - GO067776

LUCAS HENRIQUE ALMEIDA SILVA - GO069578

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

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/09/2025 a 22/09/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 22 de setembro de 2025