

A 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do DF manteve a sentença que condenou a Allianz Seguros e a Brasal Veículos a indenizar consumidor pela demora de três meses para conserto de carro. O colegiado observou que **a demora foi excessiva** e houve falha na prestação de serviço.

Narra o autor que se envolveu em um acidente no mês de março de 2025. Diz que, no dia 19 daquele mês, a seguradora autorizou o reparo do veículo, que foi encaminhado para a oficina da Brasal. Informa que **ficou 92 dias sem o carro**, uma vez que o bem só foi entregue no dia 19 de junho. Pede para ser indenizado.

As rés, em suas defesas, afirmaram que a demora no conserto do carro ocorreu em **razão da indisponibilidade de peças junto ao fornecedor**. Defendem que o serviço foi prestado e não cometeram ato ilícito.

Decisão de 1ª instância concluiu que “a indisponibilidade de peças junto ao fornecedor **caracteriza fortuito interno** e não afasta a responsabilidade das rés”. As empresas foram condenadas, de forma solidária, a indenizar o dono do veículo. A Brasal recorreu sob o argumento de que a indisponibilidade de peças não pode ser enquadrada como fortuito interno. Defende que **não houve falha na prestação do serviço**.

Ao analisar o recurso, a Turma destacou que “a ausência de peças de reposição, ainda que decorrente de fatores externos, **não exime os fornecedores da obrigação de garantir a reposição de componentes essenciais**”. O colegiado destacou, ainda, que “a alegação de ocorrência de caso fortuito não denota justificativa plausível”.

Quanto ao dano moral, a Turma destacou que **a demora excessiva para o conserto configura falha na prestação do serviço e enseja a reparação**. O colegiado lembrou que o veículo ficou indisponível pelo período de três meses, o que supera o mero aborrecimento e atinge a esfera pessoal do consumidor.

Em relação ao valor, a Turma concluiu que o valor fixado em 1ª instância é razoável e proporcional. Dessa forma, o colegiado manteve a sentença que **condenou as rés a pagar R\$ 3 mil a título de danos morais**.

A decisão foi unânime.

[Acesse o Pje2 e saiba mais sobre o processo: 0765395-04.2025.8.07.0016](#)

Fonte: TJDFT, em 30.01.2026