RECURSO ESPECIAL Nº 1.604.052 - SP (2015/0222239-7)

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA (Relator): Trata-se de recurso especial interposto por DINORAH BRANDÃO ARAÚJO GINO (fls. 553-566 e-STJ), com fulcro no art. 105, inc. III, alínea "a", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Noticiam os autos que a filha da recorrente, indicada como principal condutora do veículo objeto do contrato de seguro, envolveu-se em acidente automobilístico no dia 20 de julho de 2012, sexta-feira, por volta das vinte horas, resultando do evento danos de pequena monta ao bem segurado (Automóvel COBALT 1.4 -LTZ, marca chevrolet, cor preta, ano 2012).

Na segunda-feira (23/7/2012), o sinistro foi comunicado à seguradora, ora recorrida, e indicada a oficina de preferência da segurada. Contudo, "no início do mês de agosto", a seguradora negou a pretensão da recorrente de consertar o veículo na oficina de sua preferência, alegando não se tratar de estabelecimento credenciado. Em ato contínuo, a recorrida deslocou o automóvel da recorrente para a "Oficina Souza", prestadora de serviços devidamente credenciada pela MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. (sentença fls. 458-459 e-STJ).

Ocorre que, transcorridos mais de 7 (sete) meses da disponibilização do veículo à seguradora, os reparos ainda estavam pendentes sob a alegação de falta de fornecimento de peças pela fabricante. Durante o período destacado, a recorrente buscou solucionar o problema mediante contato direto com a fabricante, com o Procon e, por fim, ajuizou ação de rescisão contratual combinada com indenização, visando a restituição, pela fabricante, do valor pago pelo veículo e a compensação dos danos morais sofridos.

O magistrado singular, ao prolatar a sentença, reconheceu a ilegitimidade da fabricante, ao argumento de que não comprovadas a solicitação e a falta de peças alegada pela seguradora como justificativa para o atraso demasiado do reparo, bem como condenou a MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A. ao pagamento de indenização por danos morais, com base nos seguintes fundamentos:

> *"(...)*
> *Pois bem. O veículo da autora, após o sinistro, foi colocado à disposição da empresa seguradora para os devidos reparo em oficina a ela credenciada, sendo de sua responsabilidade direta a manutenção e devolução do bem à autora, em perfeito estado, como expresso do contrato de seguro colacionado aos autos.*
> *(...)*
> *Mercê, pois, da responsabilidade objetiva e solidária da requerida*

Mapfre, deve ela responder pelos prejuízos oriundos da demora na prestação de serviços verificada no presente caso. Considerando que a comunicação do sinistro ocorreu em 13/7/12, realizando-se a perícia da seguradora somente em 03/08/2012 fls. 68 e 386, com previsão de 60 dias para conclusão dos reparos e, ainda, com solicitação de perícia complementar vide fls.386, item 'observações', verifica-se mesmo demora injustificada na liquidação do sinistro, por mais de seis meses, impondo-se a devida reparação à autora.

(...)

Portanto, evidente que a situação vivenciada pela autora autoriza a indenização por danos morais, na medida em que se viu privada da utilização do veículo, em seus compromissos cotidianos, por mais de oito meses além do desgaste de formular diversas reclamações por email, telegrama, socorrendo-se inclusive do Procon, órgão de proteção ao consumidor.

Não se trata de simples inadimplemento contratual isento de consequências. Ainda que o mero inadimplemento contratual, por si só, não configure dano moral, este estará configurado se os efeitos do inadimplemento exorbitarem o aborrecimento normalmente dele decorrente e repercutirem na esfera íntima da vítima, como ocorreu no caso em análise" (fls. 464-469 e-STJ).

Insatisfeita, a seguradora interpôs apelação (fls. 477-503 e-STJ), provida pelo Tribunal de origem para afastar a condenação ao pagamento de danos morais.

Os fundamentos vinculados à referida conclusão foram:

"(...)

Todavia, não merece procedência o pleito de indenização por danos moral, vez que a Autora não sofrera qualquer dano a sua imagem, decoro, sentimento, ou honra, enfim, não fora exposta a qualquer sorte de situação vexatória.

Ora, os aborrecimentos e incertezas experimentados pela Autora, embora configurem algum desgaste emocional, não ultrapassaram tal esfera. Não se comprovou nos autos, qualquer situação de grave abalo psíquico.

Mero dissabor com um descumprimento contratual não pode ser considerado dano moral" (fl. 531 e-STJ).

A recorrente opôs embargos de declaração, rejeitados nos termos da seguinte ementa:

"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO REJEITADOS.
1. AUSÊNCIA DOS VÍCIOS DO ARTIGO 535, I E II DO CPC. A ausência de obscuridade, omissão ou contradição, na decisão atacada implica o não acolhimento de embargos declaratórios opostos com manifesto propósito, de modificar o que já fora suficientemente enfrentado e decidido" (fl. 548 e-STJ).

Por fim, foi interposto o recurso especial em análise. Em suas razões, a recorrente alegou, além de divergência jurisprudencial, violação dos arts. 186, 421, 422 e 927 do Código Civil e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Sustentou, em síntese, que a demora desmedida no reparo de veículo em oficina indicada por seguradora gera dano moral. Aduziu, ainda, que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, ao julgar situação análoga, considerou um atraso menor no reparo de veículo como fato gerador de dano moral. Pleiteou, ao final, o restabelecimento da sentença condenatória.

Em contrarrazões (fls. 585-593 e-STJ), a recorrida sustentou a impossibilidade de acolhida da tese recursal por força da incidência das Súmulas nºs 5 e 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Não admitido o especial na origem (fls. 597-599 e-STJ), foi provido o agravo para melhor exame da questão (fls. 626-627 e-STJ).

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.604.052 - SP (2015/0222239-7)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA (Relator): O recurso merece prosperar.

Conforme relatado, a recorrente foi privada da utilização de seu veículo pelo período de 8 (oito) meses, em razão da demora injustificada da oficina credenciada pela seguradora, em promover os reparos decorrentes de acidente de trânsito.

O magistrado de piso, ao prolatar a sentença, foi taxativo em reconhecer o dano moral, por considerar *"evidente que a situação vivenciada pela autora autoriza a indenização por danos morais, na medida em que se viu privada da utilização do veículo, em seus compromissos cotidianos, por mais de oito meses além do desgaste de formular diversas reclamações por email, telegrama, socorrendo-se inclusive do Procon, órgão de proteção ao consumidor"* (fl. 469 e-STJ).

Entretanto, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo entendeu que a situação vivida pela recorrente não transbordaria o limite do mero aborrecimento, conforme se infere do seguinte excerto:

> *"(...)*
> *Todavia, não merece procedência o pleito de indenização por danos moral, vez que a Autora não sofrera qualquer dano a sua imagem, decoro, sentimento, ou honra, enfim, não fora exposta a qualquer sorte de situação vexatória.*
> *Ora, os aborrecimentos e incertezas experimentados pela Autora, embora configurem algum desgaste emocional, não ultrapassaram tal esfera. Não se comprovou nos autos, qualquer situação de grave abalo psíquico.*
> *Mero dissabor com um descumprimento contratual não pode ser considerado dano moral"* (fl. 531 e-STJ).

Desse modo, é possível delimitar a controvérsia posta nos autos à existência ou não de dano moral indenizável, na hipótese de atraso injustificado da oficina credenciada da seguradora em efetivar o reparo do veículo do consumidor segurado.

O artigo 757 do Código Civil conceitua o contrato de seguro como aquele em que *"o segurador se obriga, mediante pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados".*

Partindo dessa premissa, assiste ao consumidor que contrata o oneroso seguro de automóvel o interesse legítimo de, diante da ocorrência de sinistro, obter a prestação devida de forma integral, justa e em tempo razoável.

No caso concreto, após 20 (vinte) dias da disponibilização do veículo para reparos, a seguradora lançou o prazo de 60 (sessenta) dias para a efetivação do serviço (fl. 467 e-STJ). Infere-se, portanto, que o fluxo normal da relação firmada entre as partes já resultaria na privação do uso do veículo segurado pelo interregno de 80 (oitenta) dias, cabendo relembrar, por oportuno, que a Superintendência de Seguros Privados estabelece o prazo máximo de 30 (trinta) dias para a liquidação do sinistro, a contar da entrega da documentação exigida do segurado (art. 33 da Circular Susep nº 256, de 16 de junho de 2004).

No entanto, não bastasse a requisição de prazo significativamente superior ao determinado pela SUSEP, revelam os autos que o serviço de reparação do veículo foi concluído após 8 (oito) meses do sinistro, ou seja, a privação do bem se perpetuou por 240 (duzentos e quarenta) longos dias.

Acrescente-se, ainda, que o desgaste da recorrente não ficou limitado à simples privação do bem e à espera do cumprimento voluntário da obrigação da seguradora, visto constar da sentença que a consumidora, visando evitar a judicialização do conflito, buscou o contato direto com a recorrida e o auxílio do Instituto de Defesa do Consumidor.

Entretanto, as medidas mencionadas foram infrutíferas, circunstância que, somada ao atraso demasiado para a conclusão do reparo, evidencia o total desprezo da recorrida pelo sistema normativo de consumo e pelo princípio da boa-fé, importante vetor do sistema contratual brasileiro.

No ponto, convém relembrar que a preservação da boa-fé foi elevada nos contratos de seguro, pois repetida de forma expressa na redação do artigo 765 do Código Civil, capítulo XV - DO SEGURO:

> *"Art. 765. O segurado e o segurador são obrigados a guardar na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes".*

Com efeito, ao ponderar a cláusula geral da boa-fé, especialmente o dever de probidade - compreendido como a honestidade de proceder-, com a legítima expectativa do consumidor que contrata seguro de automóvel, é razoável o prazo geral de 30 (trinta) dias estabelecido pela SUSEP para a reparação de veículos sinistrados, contados da data de entrega dos documentos exigidos do segurado, incluídos apenas pequenos atrasos decorrentes de circunstâncias excepcionais e imprevisíveis, no momento da contratação, na esfera do simples inadimplemento contratual e do mero aborrecimento.

Assim, tratando-se o caso concreto de prestação de serviço manifestamente

intempestiva, já que a demorada previsão de 60 (sessenta) dias exposta inicialmente pela seguradora foi superada em inexplicáveis 180 (cento e oitenta) dias, não há como prevalecer o entendimento adotado no acórdão, de reduzir o abalo sofrido pela recorrente ao plano do mero aborrecimento.

Na verdade, preservar a conclusão do Tribunal local seria, por via oblíqua, frustrar a finalidade essencial do contrato de seguro, porque retiraria a tranquilidade do segurado de se ver efetivamente resguardado dos efeitos do sinistro.

Inconteste, portanto, que o atraso anormal na reparação de veículo sinistrado gera a frustração de expectativa legítima do consumidor contratante, situação que revela violação do dever de proteção e lealdade existente entre segurador e segurado, promovendo irreparável quebra da confiança, ato ilícito grave e passível de reparação.

A propósito:

> *"AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANO MORAL. RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO. QUEBRA DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRECEDENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM RAZOABILIDADE.*
> *(...)*
> *2.- Conforme já decidido por esta Corte a pretensão da seguradora de modificar abruptamente as condições do seguro, não renovando o ajuste anterior, ofende os princípios da boa fé objetiva, da cooperação, da confiança e da lealdade que deve orientar a interpretação dos contratos que regulam relações de consumo' (REsp 1.073.595/MG, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, SEGUNDA SEÇÃO, DJe 29/04/2011). Dano moral configurado.*
> *3.- A intervenção do STJ, Corte de Caráter nacional, destinada a firmar interpretação geral do Direito Federal para todo o país e não para a revisão de questões de interesse individual, no caso de questionamento do valor fixado para o dano moral, somente é admissível quando o valor fixado pelo Tribunal de origem, cumprindo o duplo grau de jurisdição, se mostre teratológico, por irrisório ou abusivo.*
> *4.- Inocorrência de teratologia no caso concreto, em que foi fixado, em 23.03.2010, o valor da indenização em R$ 20.400,00 (vinte mil e quatrocentos reais) a título de dano moral, consideradas as forças econômicas da autora da lesão.*
> *5.- Agravo regimental improvido"* (AgRg no AREsp 175.663/RJ, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, DJe 29/06/2012).

Imperioso acrescentar, ainda, que esta Corte Superior já manteve condenações em casos semelhantes, conforme se infere do seguinte precedente:

> *"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. CONTRATO DE SEGURO. AUTOMÓVEL SINISTRADO ENCAMINHADO À CONCESSIONÁRIA PARA CONSERTO. DEMORA INJUSTIFICADA NO REPARO DO AUTOMÓVEL. TEMPO ALÉM DO RAZOÁVEL. DANO MORAL CARACTERIZADO. AUSÊNCIA DE MERO ABORRECIMENTO. VALOR ARBITRADO PROPORCIONAL AO DANO. RECURSO NÃO PROVIDO.*
> *1. No caso em exame, as instâncias ordinárias concluíram, com base na*

> *interpretação do acervo fático-probatório dos autos, configurado o dano moral em razão de a concessionária haver demorado, de forma injustificada, tempo muito superior ao razoável para efetuar o conserto em veículo sinistrado, de modo que apenas após quatro meses da data de entrega do automóvel acidentado na concessionária e diante de muita insistência do consumidor é que foi iniciada a execução do serviço. A reforma do julgado encontra óbice na Súmula 7/STJ.*
> *2. É possível a intervenção desta Corte de Justiça para reduzir ou aumentar o valor indenizatório do dano moral apenas nos casos em que o quantum arbitrado pelo acórdão recorrido se mostrar irrisório ou exorbitante, situação que não se faz presente no caso em tela, diante da sua fixação em R$ 20.000,00.*
> *3. Agravo interno não provido"* (AgRg no AREsp 572.875/SC, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe 16/09/2015).

Por fim, não se pode desconsiderar que, como descrito na sentença, a recorrente indicou a sociedade empresária AMANTINI, localizada na cidade de Bauru/SP, para a realização dos reparos do veículo, tendo sido seu pleito indeferido pela seguradora ao argumento de que o estabelecimento indicado não seria credenciado. Ato contínuo, foi o automóvel deslocado para a "Oficina Souza", credenciada da recorrida que deveria, em tese, oferecer maior segurança e benefícios ao segurado, expectativa que não se confirmou, haja vista a ocorrência do já debatido atraso anormal e injustificado.

Assim, por todos os vértices de análise, está devidamente caracterizada a frustração do interesse legítimo do consumidor, conduta ilícita da recorrida, suficiente para lastrear a condenação ao pagamento de reparação moral.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para restabelecer a sentença condenatória, reconhecendo a obrigação da recorrida de indenizar a recorrente no valor de R$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais, acrescidos de juros de mora a partir da citação e de correção monetária da data da publicação deste acórdão. A recorrida suportará, ainda, o pagamento das custas e dos honorários de advogado, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

É o voto.