A demora anormal e injustificada em reparo de veículo sinistrado é considerada ato ilícito grave, passível de indenização, visto que gera frustração de expectativa legítima do consumidor contratante, revelando violação do dever de proteção e lealdade existente entre segurador e segurado.

O entendimento é da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao julgar recurso de relatoria do ministro Villas Bôas Cueva. Conforme os autos, a condutora envolveu-se em um pequeno acidente automobilístico. O veículo, após o sinistro, foi colocado à disposição da seguradora para os devidos reparos em oficina credenciada.

Falta de peças

O prazo inicialmente previsto para o reparo era de 60 dias, porém a autora ficou sem poder utilizar seu veículo pelo período total de oito meses. A seguradora alegou que a culpa pela demora era da fabricante, General Motors-Chevrolet, que não havia disponibilizado as peças para o reparo.

A autora então apresentou ação de rescisão contratual combinada com indenização. A primeira instância reconheceu o dano moral. Considerou que a autora, além de ter sido privada da utilização do veículo por oito meses, sofreu o desgaste de formular “diversas reclamações por e-mail, telegrama, socorrendo-se inclusive do Procon, órgão de proteção ao consumidor”. Todavia, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) entendeu que a situação vivida pela mulher não passou de mero aborrecimento.

No STJ, o relator garantiu não ser possível reduzir “o abalo e o transtorno sofrido pela recorrente ao patamar do mero aborrecimento”. De acordo com Villas Bôas Cueva, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) estabelece o prazo máximo de 30 dias para a liquidação do sinistro, a contar da entrega da documentação exigida do segurado, nos termos do artigo 33 da Circular Susep 256/2004.

Quebra da boa-fé

Para o ministro, o fato de o serviço de reparação ter sido concluído após 240 dias do acidente, em prazo “significativamente superior ao determinado pela Susep”, evidencia o “total desprezo” da seguradora pelo “sistema normativo de consumo e pelo princípio da boa-fé, importante vetor do sistema contratual brasileiro”.

Segundo o relator, “o desgaste da recorrente não ficou limitado à simples privação do bem e à espera do cumprimento voluntário da obrigação da seguradora”. Para ele, ficaram devidamente caracterizadas a frustração do interesse legítimo do consumidor e a conduta ilícita da recorrida, “suficientes para lastrear a condenação ao pagamento de reparação moral”.

Com esses argumentos, a turma restabeleceu a sentença e reconheceu a obrigação da seguradora de indenizar a autora por danos morais no valor de R$ 15 mil, devidamente corrigidos.

Leia o voto do relator.

(REsp 1.604.052)

Fonte: STJ, em 21.09.2016.