

RECURSO ESPECIAL Nº 1.673.107 - BA (2016/0300525-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA
ADVOGADO : CLAUDIO COELHO DE SOUZA TIMM - DF016885
ADVOGADOS : RENATA AMOÊDO CAVALCANTE SAPUCAIA - BA017110
ANDERSON OLIVIERI MENDES - DF028807
CELSO DE FARIA MONTEIRO E OUTRO(S) - BA036272
RECORRIDO : JOSE REIS NETO
ADVOGADOS : JOSÉ PEREIRA REIS - BA007178
JOSÉ REIS FILHO E OUTRO(S) - BA014583

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. VEÍCULO. VÍCIO DE QUALIDADE. REPARO. PRAZO DO ART. 18, § 1º, DO CDC. RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. PRODUÇÃO DA PROVA PERICIAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO E SIMILITUDE FÁTICA. AUSÊNCIA. INDICAÇÃO DO DISPOSITIVO LEGAL VIOLADO. AUSENTE. SÚMULA 284/STF.

1. Ação ajuizada em 13/05/2013. Recurso especial concluso ao gabinete em 09/03/2017. Julgamento: CPC/73.
2. O propósito recursal é definir, quando ultrapassado o prazo legal de trinta dias, previsto no art. 18, § 1º, do CDC, para a solução do vício apresentado pelo produto, sobre *i*) a possibilidade de restituição ao recorrido da quantia paga pelo veículo; e *ii*) a responsabilidade da recorrente pela reparação dos danos materiais e compensação dos danos morais eventualmente suportados.
3. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados impede o conhecimento do recurso especial.
4. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
5. O dissídio jurisprudencial deve ser comprovado mediante o cotejo analítico entre acórdãos que versem sobre situações fáticas idênticas.
6. O recurso especial não pode ser conhecido quando a indicação expressa do dispositivo legal violado está ausente.
7. Havendo vício de qualidade do produto e não sendo o defeito sanado no prazo de 30 (trinta) dias, cabe ao consumidor optar pela substituição do bem, restituição do preço ou abatimento proporcional, nos termos do art. 18, § 1º, I, II, e III, do CDC.
8. Esta Corte entende que, a depender das circunstâncias do caso concreto, o atraso injustificado e anormal na reparação de veículo pode caracterizar dano moral decorrente da má-prestação do serviço ao consumidor.

Superior Tribunal de Justiça

9. Na hipótese dos autos, contudo, em razão de não ter sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrido, não há que se falar em abalo moral indenizável.
10. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, conhecer em parte do recurso especial e, nesta parte, dar-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 21 de setembro de 2017(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



RECURSO ESPECIAL Nº 1.673.107 - BA (2016/0300525-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA
ADVOGADO : CLAUDIO COELHO DE SOUZA TIMM - DF016885
ADVOGADOS : RENATA AMOÊDO CAVALCANTE SAPUCAIA - BA017110
ANDERSON OLIVIERI MENDES - DF028807
CELSO DE FARIA MONTEIRO E OUTRO(S) - BA036272
RECORRIDO : JOSE REIS NETO
ADVOGADOS : JOSÉ PEREIRA REIS - BA007178
JOSÉ REIS FILHO E OUTRO(S) - BA014583

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RELATÓRIO

Cuida-se de recurso especial interposto por FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA, fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo TJ/BA.

Recurso especial interposto em: 16/12/2014.

Atribuído ao Gabinete em: 09/03/2017.

Ação: de reparação de danos materiais e compensação de danos morais, ajuizada por JOSE REIS NETO, em desfavor da recorrente, tendo em vista vício de qualidade apresentado por veículo adquirido, e supostamente não reparado no prazo de legal de 30 (trinta) dias (e-STJ fls. 3-12).

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido, para determinar à recorrente que proceda à devolução do valor pago pelo veículo, no valor de R\$ 62.952,00 (sessenta e dois mil, novecentos e cinquenta e dois reais), bem como para condená-la ao pagamento de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais) a título de reparação de danos materiais e R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de compensação dos danos morais (e-STJ fls. 136-144).

Acórdão: deu parcial provimento à apelação interposta pela recorrente, apenas para determinar que, após o adimplemento integral da

obrigação, seja o veículo a ela entregue, suportando esta os custos da transferência e encargos posteriores, além de afastar a multa por litigância de má-fé. Ademais, deu parcial provimento à apelação adesiva interposta pelo recorrido, para determinar que a correção monetária incida sobre o valor do veículo a partir da data do efetivo prejuízo, bem como para majorar o *quantum* compensatório para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O acórdão foi assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. DEFEITO EM VEÍCULO NÃO SANADO APÓS 30 DIAS. DIREITO À DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. RECURSO DA RÉ. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA. REJEITADA. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO VEÍCULO CORRIGIDO. RESTITUIÇÃO DO VEÍCULO À RECORRENTE CONDICIONADA AO CUMPRIMENTO INTEGRAL DA OBRIGAÇÃO. DANO MATERIAL. COMPROVADO. APLICAÇÃO DE MULTA POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. EXCLUSÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. EXISTÊNCIA NEXO DE CAUSALIDADE. INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS DEVIDA. IMPOSSIBILIDADE DE REDUÇÃO DO VALOR FIXADO. APELO PROVIDO EM PARTE. RECURSO ADESIVO DO AUTOR. RESSARCIMENTO DE DESPESAS COM LOCAÇÃO DE VEÍCULO. NÃO COMPROVADAS. CORREÇÃO MONETÁRIA INCIDENTE SOBRE O VALOR DO BEM A PARTIR DA DATA DO EFETIVO PREJUÍZO. *QUANTUM* DA INDENIZAÇÃO MAJORADO. FIXAÇÃO DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. APELO E RECURSO ADESIVO PROVIDO EM PARTE.

Após o decurso dos 30 (trinta) dias que dispunha o fabricante para efetuar os reparos necessários no veículo, sem comprovação de que o referido prazo foi cumprido, utilizou-se o autor do direito de opção, pleiteando a alternativa prevista no inciso II do § 1º do art. 18 do CDC, aplicável à espécie em comento.

A produção da prova pericial não se mostra relevante à solução do fato controvertido, pois a matéria está suficientemente elucidada pela prova carreada aos autos, mormente quando o que se discute é o descumprimento do prazo previsto para a reparação do defeito.

A restituição integral da quantia paga, atualizada monetariamente, é medida que se impõe, na forma prevista no artigo 18, § 1º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Justifica-se a devolução do bem, no estado em que se encontra, desde que adimplida integralmente a obrigação da recorrente.

É pacífica e reiterada a jurisprudência no sentido da necessidade de a comprovação do efetivo prejuízo patrimonial suportado pela parte, o que restou documentalmente provado nos autos.

Superior Tribunal de Justiça

A atuação da apelante não constitui nenhuma das hipóteses taxativas elencadas no art. 17 do CPC capaz de configurar a litigância de má-fé.

Tratando-se de relação de consumo a responsabilidade da recorrente é objetiva e, no caso, evidenciada a falha na prestação do serviço se impõe o dever de reparar o dano, na forma preconizada no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No *quantum* da indenização, fixado ao prudente arbítrio do juiz, não há de ser considerada apenas a situação econômica do causador do dano, mas os efeitos ocorridos no patrimônio moral do ofendido, descabendo a redução do valor arbitrado na sentença.

As despesas com diárias de locação por cada dia em que esteve privado de utilizar o automóvel, não restaram comprovadas, sendo indispensável para o deferimento do pleito.

A correção monetária deve incidir a partir da data do efetivo prejuízo, ou seja, após o decurso dos 30 (trinta) dias previstos para a entrega do bem.

A cominação da verba indenizatória correspondente à extensão dos danos morais sofridos pelo autor merece ser majorada, mostrando-se assim ajustada aos parâmetros da razoabilidade e à peculiaridade do caso concreto.

Verificado que a ré decaiu na quase integralidade da demanda, deve a verba honorária ser fixada no patamar de 10% sobre o valor da condenação (e-STJ fls. 271-273).

Recurso especial: alega violação dos arts. 333, I, e 420 do CPC/73; 18, *caput* e § 1º, do CDC; 182, 186, 884, 927 e 944, *caput* e parágrafo único, do CC/02; e 5º da LINDB, bem como dissídio jurisprudencial. Sustenta que:

a) a prova pericial deve ser produzida para a comprovação técnica de reparo do veículo;

b) não houve prática de ato ilícito por parte da recorrente, devendo ser afastada a condenação relativa à reparação dos danos materiais e à compensação dos danos morais;

c) a condenação à reparação dos danos materiais dá-se quando os vícios tornam o veículo impróprio ou inadequado à utilização ou, ainda, lhe diminuem o valor, o que não ocorreu na espécie;

d) o pedido de devolução do valor pago não poderia ter sido acolhido porque o recorrido fez uso intermitente do veículo durante 3 (três) anos, motivo pelo qual o automóvel não mais se configura como novo, tendo sofrido desgaste

pelo uso e depreciação ao longo do tempo;

e) a mera necessidade de envio do veículo, por mais de uma vez, à concessionária para a realização de reparos, por si só, não caracteriza dano moral a ser compensado;

f) o valor arbitrado a título de compensação de danos morais é exorbitante, devendo ser reduzido; e

g) deve ser utilizada a Tabela FIPE quanto à reparação dos danos materiais (e-STJ fls. 283-319).

Prévio juízo de admissibilidade: o TJ/BA inadmitiu o recurso especial interposto por FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA (e-STJ fls. 436-439), ensejando a interposição de agravo em recurso especial (e-STJ fls. 443-471), que, monocraticamente, não foi conhecido (e-STJ fls. 494-495).

Agravo interno: diante das razões apresentadas no agravo interno de fls. 499-523 (e-STJ), a decisão monocrática de fls. 494-495 (e-STJ) foi reconsiderada, determinando-se a reautuação do agravo em recurso especial para melhor exame da matéria em debate (e-STJ fl. 549).

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.673.107 - BA (2016/0300525-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA

ADVOGADO : CLAUDIO COELHO DE SOUZA TIMM - DF016885

ADVOGADOS : RENATA AMOÊDO CAVALCANTE SAPUCAIA - BA017110

ANDERSON OLIVIERI MENDES - DF028807

CELSO DE FARIA MONTEIRO E OUTRO(S) - BA036272

RECORRIDO : JOSE REIS NETO

ADVOGADOS : JOSÉ PEREIRA REIS - BA007178

JOSÉ REIS FILHO E OUTRO(S) - BA014583

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

VOTO

O propósito recursal é definir, quando ultrapassado o prazo legal de trinta dias, previsto no art. 18, § 1º, do CDC, para a solução do vício apresentado pelo produto, sobre *i*) a possibilidade de restituição ao recorrido da quantia paga pelo veículo; e *ii*) a responsabilidade da recorrente pela reparação dos danos materiais e compensação dos danos morais eventualmente suportados.

Aplicação do Código de Processo Civil de 1973 – Enunciado Administrativo n. 2/STJ.

I – Da ausência de prequestionamento

1. O acórdão recorrido não decidiu acerca dos argumentos invocados pela recorrente em seu recurso especial quanto aos arts. 182 e 884 do CC/02; e 5º da LINDB, o que inviabiliza o seu julgamento. Aplica-se, neste caso, a Súmula 282/STF.

II – Da alegada necessidade de produção de prova pericial (arts. 333, I, e 420 do CPC/73)

2. A recorrente aponta a necessidade de produção de prova pericial para que haja a comprovação técnica de ocorrência de reparo no veículo.

3. Entretanto, a Corte local reputou prescindível a prova requerida pela recorrente ao asseverar que “*a produção da prova pericial não se mostra relevante à solução do fato controvertido, pois a matéria em voga está suficientemente elucidada pela prova carreada aos autos e, por estas razões, não merece acolhimento a preliminar suscitada*” (e-STJ fl. 275).

4. Destarte, alterar o decidido no acórdão impugnado, no que se refere à necessidade de produção da prova pericial, exige o reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial pela Súmula 7/STJ.

5. Ressalte-se, ainda, que a recorrente pugna pela produção da prova técnica para a comprovação de reparo do veículo, ao passo que o TJ/BA consignou expressamente que o cerne da questão não se refere ao defeito propriamente apresentado pelo automóvel, mas ao tempo em que ele permaneceu na concessionária para a solução do problema, o que, de fato, justificaria a desnecessidade da prova requerida.

III – Da restituição imediata da quantia paga (art. 18, § 1º, do CDC e dissídio jurisprudencial)

6. A legislação consumerista (art. 18 do CDC) é expressa ao atribuir a responsabilidade solidária dos fornecedores de produtos de consumo, sejam duráveis ou não duráveis, que apresentem vícios de qualidade ou quantidade.

7. Nesse sentido, determina que os fornecedores têm o prazo de 30 (trinta) dias para sanar quaisquer dos vícios contidos no produto, findo o qual caberá ao consumidor a escolha entre: (a) a substituição do produto viciado por outro de mesma espécie; (b) a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigida; ou (c) o abatimento proporcional do preço.

Superior Tribunal de Justiça

8. Neste Superior Tribunal de Justiça, há jurisprudência pacífica nesse sentido:

RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. VEÍCULO DE LUXO. ZERO KM. VÍCIO DE QUALIDADE. PINTURA. VARIAÇÃO INDEVIDA DE CORES. REPARO. PRAZO DO ART. 18, § 1º, DO CDC. (...)

1. O acórdão recorrido está em perfeita consonância com o entendimento desta Corte Superior, firmado no sentido de que, caso o vício de qualidade do produto não seja sanado no prazo de 30 (trinta) dias, previsto no § 1º do art. 18 do CDC, o consumidor poderá, independentemente de justificativa, optar entre as alternativas indicadas nos incisos do mesmo dispositivo legal, quais sejam: (I) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (II) a restituição imediata da quantia paga; ou (III) o abatimento proporcional do preço.

(...) (REsp 1.591.217/SP, **3ª Turma**, DJe 20/06/2016)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. VEÍCULO ZERO QUILOMETRO. AFRONTA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADO. DEFEITOS NÃO SANADOS DENTRO DO PRAZO LEGAL. REVISÃO. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DA SÚMULA N. 7/STJ. POSSIBILIDADE DA VALORAÇÃO JURÍDICA DOS FATOS. SUBSTITUIÇÃO DO BEM. OBRIGATORIEDADE. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. ARTIGO 18 DO CDC. DECISÃO MANTIDA.

(...)

4. Havendo vício de qualidade do produto e não sendo o defeito sanado no prazo de 30 (trinta) dias, cabe ao consumidor optar pela substituição do bem, restituição do preço ou abatimento proporcional, nos termos do art. 18, § 1º, I, II, e III, do CDC.

(...)

6. Agravo regimental a que se nega provimento (AgRg no REsp 1.368.742/DF, **4ª Turma**, DJe 24/03/2015).

9. Na espécie, e com base na prova constante dos autos, a Corte local reconheceu que o vício apresentado pelo veículo adquirido pelo recorrido não foi solucionado em tempo hábil, ultrapassando o prazo de 30 (trinta) dias previsto no art. 18, § 1º, do CDC, senão veja-se:

A recorrente sustenta que o reparo no veículo foi realizado no prazo de 30 (trinta) dias e cientificado o autor, tudo de acordo com o estabelecido no Código

de Defesa do Consumidor e, por consequência, não configurado qualquer ato ilícito capaz de causar danos ao recorrido.

Da análise dos fatos narrados, em conjunto com a prova dos autos, não há outra interpretação senão que o veículo efetivamente deu entrada na data de 9/4/2013 (fls. 53/54). Contudo, não comprovou a recorrente que a data de conclusão do defeito apresentado no veículo não extrapolou o prazo legalmente previsto de 30 (trinta) dias, como afirma o autor na exordial.

Nesse sentido, prevalece a versão do recorrido, consubstanciada pelo princípio da verossimilhança dos argumentos lançados na peça inaugural, bem como a inversão do ônus da prova aplicada em face do recorrente, não se desincumbindo ele do ônus *probandi* que lhe cabia, nos termos do art. 333 do Código de Processo Civil (e-STJ fl. 275).

10. Convém salientar que, a despeito da argumentação da recorrente de que o veículo foi devidamente reparado no prazo legal e não apresenta mais problemas, não há como modificar a conclusão alcançada pelo acórdão recorrido, tendo em vista que esbarraria no óbice da Súmula 7/STJ, já anteriormente mencionado.

11. Assim, partindo-se da premissa fática adotada e expressamente reconhecida pelo TJ/BA - de que o produto adquirido não teve o vício sanado no prazo de 30 (trinta) dias -, tem-se que o recorrido, indubitavelmente, faz *jus* à opção de ver restituída a quantia paga, em conformidade com o preceituado no art. 18, § 1º, II, do CDC e com o entendimento perfilhado por esta Corte superior.

12. Faz-se mister destacar que quanto ao argumento da recorrente de impossibilidade de devolução integral do valor pago, porquanto não considerado o tempo de utilização do bem pelo recorrido e a sua depreciação, reitera-se que a questão não foi analisada sob a ótica dos arts. 182 e 884 do CC/02, motivo pelo qual sobressai, inegavelmente, a ausência de prequestionamento dos mencionados dispositivos legais.

13. E, no que se refere ao dissídio jurisprudencial apontado, inviável a sua análise, diante da ausência de similitude fática entre os julgados

comparados. Isso porque o paradigma apontado retrata situação em que a opção do consumidor foi pela substituição do bem, e não pela restituição da quantia paga.

14. Por oportuno, destaca-se, também, a não comprovação do dissídio jurisprudencial quanto ao argumento de que eventual condenação apenas poderia ser pautada no pagamento do atual valor de mercado do veículo (Tabela FIPE), sobretudo porque, entre os acórdãos trazidos à colação, não há o necessário cotejo analítico nem a comprovação da similitude fática, elementos indispensáveis à demonstração da divergência.

IV – Dos danos materiais - incidência da Súm. 284/STF

15. Compulsando os autos, constata-se que, em 1º grau, a recorrente foi condenada à reparação dos danos materiais eventualmente sofridos pelo recorrido, estes devidos em virtude da aquisição de bens acessórios ao veículo - e que foram documentalmente comprovados -, como, por exemplo, a instalação de bancos de couro e de sensor de ré, no valor de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais) (e-STJ fls. 141/142).

16. O TJ/BA, por sua vez, manteve a condenação relativa aos danos materiais, aduzindo expressamente que o prejuízo patrimonial suportado pelo recorrido foi efetivamente demonstrado (e-STJ fl. 226).

17. Da análise das razões expostas em seu apelo extremo, depreende-se que a recorrente, quanto à condenação à reparação dos danos materiais, cinge-se a afirmar *i)* que não praticou qualquer ato ilícito e *ii)* que a condenação a este título somente se dá quando os vícios tornam o veículo impróprio ou inadequado à utilização ou lhe diminua o valor.

18. Contudo, pelo exposto, verifica-se que a recorrente deixa de indicar qual dispositivo legal teria sido violado pelo acórdão recorrido, atitude que

faz incidir, quanto ao ponto, a Súmula 284/STF.

19. Ressalte-se que, em verdade, a alegada violação do art. 18, § 1º, do CDC refere-se não à condenação a título de danos materiais, mas sim à condenação à restituição da quantia paga pelo veículo, motivo pelo qual é indiscutível a aplicação do mencionado óbice sumular.

V – Dos danos morais (arts. 186, 927 e 944, caput e parágrafo único, do CC/02; e dissídio jurisprudencial)

20. Segundo a jurisprudência desta Corte, pode-se definir danos morais como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade (REsp 1.426.710/RS, **3ª Turma**, DJe 09/11/2016).

21. No mesmo sentido, a doutrina de Carlos Alberto BITTAR afirma que os danos morais são aqueles relativos “*a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como ente sociais, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto*” (**Reparação civil por danos morais**. S. Paulo: Saraiva, 4ª ed., 2015 p. 35).

22. Sobre o tema, este Tribunal mantém posicionamento pacífico segundo o qual simples dissabores ou aborrecimentos são incapazes de causar danos morais.

23. Em hipóteses envolvendo direito do consumidor, para a configuração de prejuízos extrapatrimoniais, há que se verificar se o bem ou serviço defeituoso ou inadequadamente fornecido tem a aptidão de causar sofrimento, dor, perturbações psíquicas, constrangimentos, angústia ou desconforto espiritual.

24. Especificamente relacionado a veículos automotores, há entendimento desta Corte segundo o qual o eventual defeito em veículo, por si só, é um simples aborrecimento, incapaz de causar abalo psicológico. Nesse sentido: REsp 1.329.189/RN, **3ª Turma**, DJe de 21/11/2012; e REsp 1.232.661/MA, **4ª Turma**, DJe de 15/05/2012.

25. Na espécie, entretanto, e como anteriormente elucidado pelo Tribunal de origem, tem-se que o cerne da controvérsia não seria propriamente o vício apresentado pelo automóvel, mas sim o atraso no reparo do produto, o que teria gerado dano moral ao recorrido.

26. Com efeito, esta Corte possui precedentes no sentido de que o atraso injustificado e anormal na reparação de veículo pode caracterizar dano moral decorrente da má-prestação de serviço ao consumidor, pois gera a frustração de expectativa legítima deste, revelando violação do dever de proteção e lealdade (AgInt no AREsp 490.543/AM, **4ª Turma**, DJe 18/04/2017; REsp 1.604.052/SP, **3ª Turma**, DJe 26/08/2016).

27. Tem-se, deste modo, que o STJ tem entendido que as circunstâncias do caso concreto podem configurar lesão extrapatrimonial.

28. Vale analisar, portanto, a situação específica versada nos presentes autos, a fim de que se possa concluir se o atraso no reparo do automóvel - que, incontestavelmente, superou o prazo legal de 30 (trinta) dias previsto no art. 18, § 1º, do CDC - foi considerável a ponto de incutir no adquirente dano moral, hábil a ser compensado.

29. Pode-se extrair da sentença que os fatos alegados pelo recorrido em sua petição inicial foram tidos como verdadeiros, inclusive as datas informadas quanto à entrada e saída do veículo da concessionária, em virtude da inversão do ônus da prova e da não produção de contraprova por parte da recorrente, que afastasse as alegações do autor.

Superior Tribunal de Justiça

30. Na oportunidade, o juízo de 1º grau sublinhou que a “*entrega pontual do carro deveria ter sido comprovada pelo réu; até porque são Ordens de Serviço, arquivadas pela concessionária, filiada à ré, às quais o autor não tem acesso*” (e-STJ fl. 139).

31. Sobreleva-se anotar que, em sua petição inicial, o recorrido, assevera que:

Sucedede que, no dia 07.04.2013, o veículo apresentou vício de qualidade quando o requerente trafegava na BR-116, na área do Município de Serrinha/BA. Como o bem ainda estava segurado pela requerida, que confere para o veículo em questão a garantia de 03 (três) anos, o requerente acionou a montadora por meio de telefone 0800-7033673, informando o vício e solicitando providências.

A FORD então acionou guincho da “CENTER CAR” (localizada em Serrinha/BA, telefones 75 3261-2476 / 99560550, que rebocou o veículo até a concessionária mais próxima, no caso a NORAUTO VEÍCULOS, situada no município de Feira de Santana/BA.

O requerente, por seu turno, foi transportado para o Município de Santo Antonio de Jesus/BA, juntamente com sua companheira, por meio de dois veículos com motorista disponibilizado pela FORD.

Após o veículo ser levado até a NORAUTO por guincho contratado pela requerida, foi disponibilizado carro reserva pelo período de três dias, iniciando-se na segunda-feira (08.04.2013) e encerrando-se o serviço na quinta-feira (11.04.2016).

Findo o prazo de locação de três dias, o vício ainda não havia sido reparado, razão pela qual o requerente realizou sucessivos contatos junto à FORD, pelo telefone 0800-7033673 pleiteando prorrogação do benefício do carro reserva, sem sucesso.

Tanto a concessionária NORAUTO quanto a FORD, por seu atendimento direto, assumiram o compromisso de comunicar ao declarante assim que houvesse a conclusão do serviço.

Sucedede que, somente no dia 11.05.2013, por volta das 13h36m, a NORAUTO VEÍCULOS, por meio do telefone 075 9855-2246, através da consultora ANGELITA, informou que o veículo do declarante estaria reparado no dia 13.05.2013.

Imediatamente, o requerente informou que, excedido o prazo legal de trinta dias para conclusão do reparo (CDC, art. 18, § 1º), não possuía mais interesse no veículo, desejando a devolução do seu dinheiro, consoante prerrogativa legal. A consultora, então, orientou que o requerente fizesse contato com a FORD, pelo telefone 0800, comunicando o requerimento.

No mesmo dia 11.05.2013, às 14h36m, o declarante contactou a requerida, por meio de ligação para o 0800-7033673, que recebeu o número de protocolo 6564723, sendo atendido pela pessoa de “MILTON”.

Conforme informado pelo atendente, os registros da montadora indicavam

Superior Tribunal de Justiça

que o veículo havia dado entrada para reparos no dia 08.04.2013 (apesar de a garantia haver sido acionada na véspera, 07.04.2013, domingo). O requerente, então, informou do decurso do prazo de mais de 30 (trinta) dias para que o veículo fosse reparado, comunicando que desejava a devolução de seu dinheiro e questionando qual o procedimento previsto pela montadora para tanto.

Contudo, foi surpreendido pela resposta de que a FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA. não possuía previsão de tal procedimento, obrigando o requerente a valer-se da via judicial para ver realizado o seu direito de consumidor de receber de volta o valor pago pelo bem, na forma do art. 18, § 1º, II, do CDC (e-STJ fls. 4/5) (**grifos acrescentados**).

32. É fato incontroverso nos autos, portanto, que o veículo apresentou defeito na data de 07/04/2013, tendo o recorrido sido informado em 11/05/2013, por meio de ligação da concessionária, que o mesmo estaria reparado em 13/05/2013, isto é, 36 (trinta e seis dias) após a sua entrada para reparos.

33. E, em razão de não ter sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrido, não há que se falar em abalo moral indenizável.

34. Ressalte-se, ademais, que não há qualquer informação nos autos de que o recorrido tenha sido obrigado a retornar à concessionária por diversas vezes para a solução do problema.

35. Mister salientar que, na hipótese dos autos, a fixação do dano moral está justificada somente na frustração da expectativa do recorrido quanto à utilização de seu automóvel e à reparação do mesmo para regular fruição (e-STJ fl. 277), sem ter sido traçada qualquer nota adicional ao mero atraso que pudesse, para além dos danos materiais e da opção de ver restituído o valor pago pelo bem, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia.

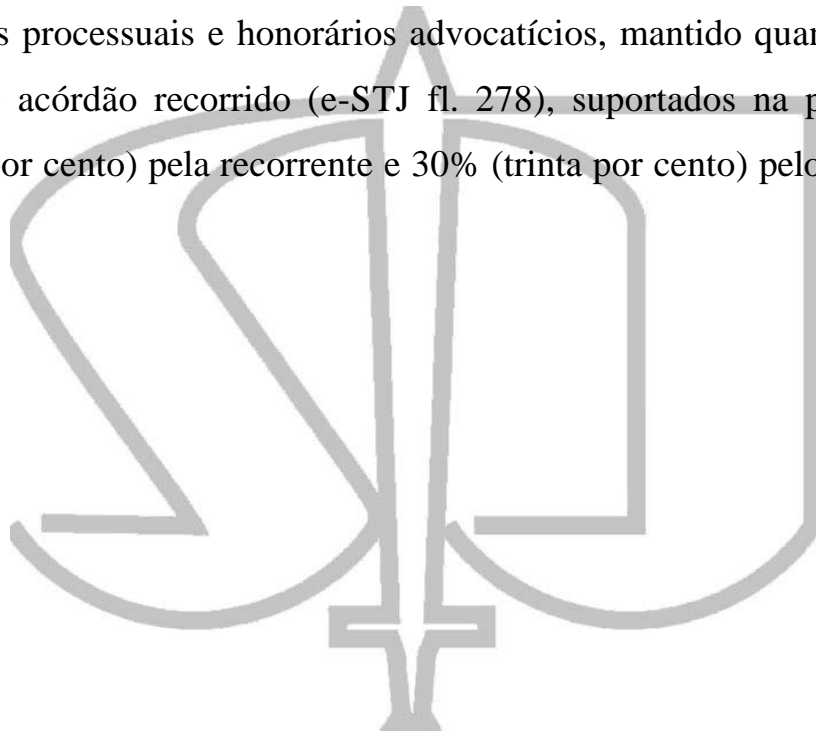
36. Assim, ausentes circunstâncias específicas que permitam aferir a violação de algum direito da personalidade do recorrido, tendo o Tribunal de origem apenas superestimado o desconforto e a frustração pelo atraso no reparo do veículo - que ultrapassou 6 (seis) dias do prazo legal previsto na legislação

Superior Tribunal de Justiça

consumerista -, o pedido de compensação por danos morais não procede.

Forte nessas razões, CONHEÇO PARCIALMENTE do recurso especial interposto por FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA e, nessa parte, DOU-LHE PROVIMENTO, para afastar a sua condenação a título de danos morais pelo atraso no reparo do automóvel.

Em face da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, mantido quanto a esses o valor fixado no acórdão recorrido (e-STJ fl. 278), suportados na proporção de 70% (setenta por cento) pela recorrente e 30% (trinta por cento) pelo recorrido.



**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2016/0300525-5 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.673.107 / BA**

Números Origem: 00031467520138050229 31467520138050229

PAUTA: 21/09/2017

JULGADO: 21/09/2017

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : FORD MOTOR COMPANY BRASIL LTDA
ADVOGADO : CLAUDIO COELHO DE SOUZA TIMM - DF016885
ADVOGADOS : RENATA AMOÊDO CAVALCANTE SAPUCAIA - BA017110
ANDERSON OLIVIERI MENDES - DF028807
CELSO DE FARIA MONTEIRO E OUTRO(S) - BA036272
RECORRIDO : JOSE REIS NETO
ADVOGADOS : JOSÉ PEREIRA REIS - BA007178
JOSÉ REIS FILHO E OUTRO(S) - BA014583

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu em parte do recurso especial e, nesta parte, deu-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.