



Seguradora é responsável solidária por falha de oficina credenciada

10/05/2012

Se o serviço de reparação do veículo é falho, a seguradora que indicou ou credenciou a oficina responde de forma solidária pelo prejuízo. O entendimento é da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que condenou a empresa de seguros a pagar por conserto de carro que havia voltado de oficina credenciada com vários defeitos.

Para o relator do processo, ministro Raul Araújo, o ato de credenciamento ou indicação de prestador de serviço aos segurados não é simples gentileza ou comodidade proporcionada pela empresa. Ao fazer a indicação, a seguradora assume posição de fornecedora, respondendo solidariamente perante o consumidor, entendeu o relator. “Eleitas pela seguradora determinadas oficinas como aptas, em tese, a realizar os serviços de modo correto e adequado, o risco por inexecução ou execução defeituosa, como no caso, é também assumido pela seguradora”, entendeu o relator.

O relator julgou que o ato de credenciamento resulta de acordo prévio entre essas empresas e visa obtenção de vantagens recíprocas. A oficina se beneficia com aumento da clientela, enquanto a seguradora obtém desconto nos serviços de reparo de veículos. Diante do relacionamento institucional duradouro, a seguradora estaria estendendo sua responsabilidade também aos consertos feitos pela credenciada, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC). “Convém, portanto, à seguradora diligenciar na escolha de oficinas competentes para o alcance satisfatório da cobertura da apólice de seguro, sob pena de assumir os ônus pelas falhas nos reparos dos sinistros, encargo que não pode ser suportado pelo segurado, porquanto é a seguradora que auferir vantagens com o credenciamento, devendo suportar eventuais prejuízos decorrentes de tais falhas”, afirmou.

Mesmo que o segurado não seja obrigado a levar o carro para conserto dentro da rede credenciada, o ministro Raul Araújo julgou que “o simples fato da indicação já induz o consumidor a comportamento vantajoso para o fornecedor do serviço de seguro, vinculando a seguradora à qualidade do serviço da oficina”. Para ele, essa responsabilidade só pode ser afastada quando o segurado escolhe livremente a oficina que fará o serviço. Sobre a indenização por danos morais, o pedido da seguradora foi negado.

No caso analisado, uma seguradora levou o carro para reparo, após sofrer danos causados em manobra na garagem de casa. Porém, ao receber o veículo, percebeu a falta de adesivo decorativo no para-lama danificado e de duas borrachas, além de defeito no alinhamento. Segundo ela, o problema obrigava o motorista a manter o volante em posição inadequada para que o veículo andasse em linha reta.

Na tentativa de resolver o impasse, a cliente retornou à oficina diversas vezes e procurou órgãos de defesa do consumidor. Sem sucesso, ajuizou ação contra a seguradora exigindo que o carro fosse reparado. Além de indenização por danos materiais, pedia compensação de 200



salários mínimos (equivalentes a cerca de R\$ 120 mil em valores atuais) por danos morais. Em sua defesa, a seguradora alegou que ela não pode ser responsabilizada por erro de terceiros e que o contrato foi cumprido, uma vez a empresa pagou pelos serviços da oficina. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 827833

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-mai-10/seguradora-responsavel-solidaria-falha-oficina-credenciada/>