

Consumidor será indenizado após esperar três meses por conserto de veículo

A 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal manteve a sentença que condenou uma seguradora e uma concessionária de veículos a indenizar um consumidor pela demora de três meses para o conserto de um carro. O colegiado observou que o prazo foi excessivo e houve falha na prestação de serviço.



Seguradora e concessionária foram condenadas por terem demorado três meses para consertar um carro

De acordo com os autos, o consumidor se envolveu em um acidente em março de 2025. No dia 19 daquele mês, a seguradora autorizou o reparo do veículo, que foi encaminhado para a oficina. O proprietário afirmou ter ficado 92 dias sem o carro. O bem só foi entregue no dia 19 de junho.

As rés argumentaram que a demora no conserto se deu por causa da indisponibilidade de peças no fornecedor. Disseram que o serviço foi prestado e não cometeram ato ilícito.

A decisão de primeira 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 concessionária recorreu sob o argumento de que a indisponibilidade de peças não pode ser enquadrada como fortuito interno e de que não houve falha na prestação do serviço.

Ao analisar o recurso, o colegiado 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”. 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. A decisão ressaltou 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, o juízo concluiu que a soma fixada em primeira instância é razoável e proporcional e manteve a sentença que condenou as rés a pagar R\$ 3 mil por danos morais.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0765395-04.2025.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-fev-01/consumidor-sera-indenizado-apos-esperar-tres-meses-por-conserto-de-veiculo-2/>