



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0003305-24.2021.8.19.0075

APELANTE: DANIEL CARVALHO

**APELADOS: TOKIO MARINE SEGURADORA S/A e INNOVATE
LANTERNAGEM E COMÉRCIO ERRELI**

RELATORA: DES. MARIA DA PENHA NOBRE MAURO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE SEGURO AUTOMOTIVO. SINISTRO. ENCAMINHAMENTO DO VEÍCULO À OFICINA CREDENCIADA. REPAROS NÃO REALIZADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SEGURADORA E DA OFICINA MECÂNICA. CADEIA DE FORNECIMENTO. ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 25, § 1º, DO CDC. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. VALOR DO ORÇAMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. PRIVAÇÃO PROLONGADA DO USO DO BEM. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA Nº 89 DO TJRJ. REFORMA DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. PROVIMENTO DO RECURSO.

1. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor e as rés (seguradora e oficina) no de fornecedoras de serviços, nos moldes dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).





2. Constatado que o conserto do automóvel era devido e não foi realizado por entraves administrativos internos entre as rés (suposta ausência de faturamento/pagamento), resta configurada a falha na prestação do serviço, uma vez que tais fatos configuram fortuito interno e não podem ser opostos ao consumidor.

3. À luz dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados. Tanto a seguradora que autorizou o reparo, quanto a oficina que aceitou o serviço e elaborou o orçamento, respondem em conjunto perante o segurado.

4. O dano material resta devidamente comprovado pelo valor do orçamento aprovado (R\$ 7.910,93), montante necessário para restabelecer o estado original do veículo frustrado pela desídia das rés.

5. O dano moral se faz presente *in re ipsa*, superando o mero aborrecimento cotidiano, diante da privação prolongada da utilização de bem essencial (desde fevereiro de 2020) e da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, haja vista a perda injustificada de tempo útil na tentativa de solução administrativa do conflito.

6. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e com o caráter pedagógico-punitivo do instituto, além de guardar simetria com os precedentes desta Corte Fluminense.

7. Inaplicabilidade da Súmula nº 89 do TJRJ, visto que o verbete se restringe à recusa de pagamento de indenização decorrente de seguro obrigatório (DPVAT), hipótese flagrantemente distinta da proteção securitária privada sob exame.





8. Provimento do recurso para julgar procedentes os pedidos autorais, com a consequente inversão dos ônus sucumbenciais.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0003305-24.2021.8.19.0075** em que figura como apelante **DANIEL CARVALHO** e como apelada **TOKIO MARINE SEGURADORA S/A** e **INNOVATE LANTERNAGEM E COMÉRCIO ERRELI**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Sexta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora, na forma da certidão de julgamento que será publicada.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de conhecimento ajuizada por Daniel Carvalho em face de Tokio Marine Seguradora S/A e Innovate Lanternagem e Comércio Erreli, com pedido de gratuidade de justiça.

Alega o autor, em síntese, que em fevereiro de 2020 abriu sinistro junto à 1ª ré para o reparo do seu veículo, tendo ele sido encaminhado para a oficina da 2ª ré mediante autorização da 1ª ré.

Sustenta que a 2ª ré devolveu o veículo com peças paralelas instaladas de forma incorreta.

Afirma que tentou resolver extrajudicialmente com ambas as rés, mas a 2ª ré se recusou a refazer o serviço com peças originais, mesmo após autorização da seguradora, e o veículo permanece inutilizado, com orçamento estimado em R\$ 7.910,93 para os reparos necessários.

Requer a condenação da parte ré ao pagamento do valor dos





reparos e indenização por danos morais.

Deferida a gratuidade de justiça (fl. 47).

Em sede de contestação (fls. 58/65), 1ª a ré alega, em síntese, que não possui qualquer responsabilidade pelos danos narrados pelo autor, uma vez que sua obrigação contratual se limitou a autorizar e pagar os reparos do veículo junto à 2ª ré, o que foi devidamente cumprido.

Narra que não fabrica, repara nem fornece peças de automóveis, tampouco obriga seus segurados a escolherem determinada oficina, sendo a qualidade insatisfatória do serviço de responsabilidade exclusiva da 2ª ré. Além disso, ressalta que o autor não apresentou qualquer documento que comprove falha, inércia ou conduta indevida por parte da seguradora.

Quanto ao pedido de danos morais, sustenta sua total improcedência, argumentando que os fatos narrados — demora e reparo inadequado do veículo — não configuram lesão à honra ou à imagem do autor, mas meros prejuízos materiais decorrentes de eventual descumprimento contratual.

Réplica (fls. 85/89).

Manifestação da 1ª ré (fl. 97) no sentido de não ter mais provas a produzir e do autor (fl. 99) requerendo a produção de prova pericial.

Decisão (fl. 103) de inversão do ônus da prova.

Contestação da 2ª ré (fls. 133/135) na qual alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois embora tenha elaborado o orçamento para os reparos do veículo no valor de R\$ 7.910,93 e obtido autorização da 1ª ré, o serviço nunca foi executado porque a seguradora não concluiu o faturamento nem efetuou o pagamento.

Afirma que o autor não apresentou qualquer comprovante de que os reparos foram realizados por ela, e a própria seguradora, em sua contestação,



não juntou comprovante de pagamento, o que inviabiliza a execução do serviço.

No mérito, refuta os pedidos de danos morais e de inversão do ônus da prova, argumentando que não praticou qualquer ato ilícito, sendo a suposta falha atribuível exclusivamente à seguradora pela ausência de pagamento. Destaca que o autor não buscou solução administrativa diretamente com a oficina antes de judicializar a demanda.

Réplica (fls. 156/160).

Petição do autor (fl. 167) informando não estar mais na posse do veículo objeto da lide.

Decisão (fls. 169/170) saneadora do processo, na qual indeferiu o pedido de inversão do ônus da prova, deixou de apreciar o pedido de prova pericial, pois o autor informou não estar mais na posse do veículo e deferiu a produção de prova documental.

Sentença de improcedência dos pedidos autorais (fls. 175/177), *in verbis*:

“(...) Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, resolvendo o mérito (art. 487, I, do CPC).

Condeno a parte autora ao pagamento das custas do processo, bem como de honorários advocatícios, que arbitro, com fulcro no art. 85 § 2º do Novo Código de Processo Civil, em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, porém ficam sob condição suspensiva, por 5 anos, conforme art. 98, § 3º, do CPC:”.

No recurso de apelação (fls. 181/188) o autor reitera que seu veículo foi encaminhado à oficina da 2ª ré para reparos após sinistro em fevereiro de 2020, com orçamento aprovado e pago pela seguradora Tokio Marine, mas o serviço foi executado de forma inadequada ou simplesmente não foi realizado, deixando o bem inutilizável.



Afirma que tentou resolver administrativamente diversas vezes, sem sucesso, e que a sentença ao julgar improcedente o pedido moral, sob o fundamento de mero dissabor cotidiano, desconsiderou os transtornos efetivamente suportados, razão pela qual requer o conhecimento e provimento do recurso para reformar integralmente a sentença.

Contrarrazões da 1ª ré (fls. 192/196) prestigiando o julgado.

Não houve apresentação de contrarrazões pela 2ª ré (fl. 197).

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, a apelação deve ser conhecida.

Trata-se de ação na qual o autor impõe à parte ré a responsabilidade pelos danos sofridos em razão do serviço de reparo de seu veículo não ter sido adequadamente prestado, ou sequer realizado.

A sentença julgou todos os pedidos improcedentes.

A relação entre as partes é de consumo, posto que as partes autora e ré inserem-se nos conceitos de consumidor e de fornecedores de serviços, na forma dos artigos 2º e 3º do CDC, respectivamente, o que enseja a aplicação do CDC.

Compulsando os autos, restou incontroverso que à 1ª ré cabia arcar com os reparos no veículo do autor, a serem realizados pela 2ª ré, mas não foram efetivamente realizados.

A 1ª ré não contestou o direito do autor ao conserto pretendido e a 2ª ré afirmou não o ter realizado. Porém, nenhuma das rés imputou ao autor qualquer fato capaz de excluir a sua responsabilidade na não realização do





conserto.

O fato de a 1ª ré supostamente não ter realizado o pagamento da indenização do sinistro não é capaz de afastar a responsabilidade das rés diante da não prestação dos serviços devidos ao autor.

Se o conserto deveria ter sido realizado e não o foi por fato alheio a qualquer conduta imputável ao autor, está presente a responsabilidade da parte ré.

Desnecessária a produção de prova pericial, se restou incontroversa a não realização do serviço cuja obrigação de prestação incumbia à ré, inexistindo qualquer fato capaz de afastar a sua responsabilidade.

Nos termos do art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, todos os fornecedores que participam da cadeia de prestação de serviço respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor.

A seguradora (1ª ré) autorizou o reparo, a oficina (2ª ré) elaborou o orçamento e aceitou executar o serviço, integrando-se, portanto, à cadeia de consumo. Eventuais problemas de faturamento ou pagamento entre as rés são questões internas que não podem ser opostas ao consumidor, que confiou na prestação do serviço contratado.

O dano material restou provado pelo orçamento aprovado no valor de R\$ 7.910,93, que corresponde ao custo necessário para o conserto do veículo. A não realização do serviço implica prejuízo financeiro evidente, devendo ser as rés condenadas, solidariamente, ao pagamento do montante correspondente aos reparos.

No que tange ao dano moral, a situação vivenciada pelo autor transcende o mero dissabor cotidiano. A privação do uso do veículo por período prolongado (desde fevereiro de 2020), as inúmeras tentativas frustradas de solução administrativa, a omissão das rés e a impossibilidade de utilização de bem essencial à sua locomoção e, possivelmente, ao seu trabalho, configuram





violação à dignidade da pessoa humana e aos direitos da personalidade, ensejando dano moral indenizável, nos termos do art. 5º, X, da CF/88 e art. 6º, VI, do CDC.

A jurisprudência tem reconhecido que o desvio produtivo do consumidor, caracterizado pelo dispêndio excessivo de tempo e energia na tentativa de solucionar problemas decorrentes de falha na prestação de serviços, constitui dano moral indenizável.

Nos termos da jurisprudência deste Tribunal, não se aplica ao presente caso a Súmula nº 87 do TJRJ, pois ela se limita à recusa de pagamento de indenização decorrente de seguro obrigatório (DPVAT), não aplicável ao presente caso, *in verbis*:

DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO VEICULAR. RELAÇÃO DE CONSUMO. SINISTRO AUTOMOBILÍSTICO. OMISSÃO INJUSTIFICADA QUANTO À COBERTURA CONTRATUAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA Nº 89 DO TJRJ. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por Autor em ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais ajuizada em face de associação de proteção veicular, objetivando o custeio do reparo de motocicleta sinistrada e compensação por danos morais decorrentes da omissão da Ré quanto ao pagamento da cobertura contratualmente prevista. O juízo a quo julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a Ré ao pagamento da indenização securitária material, mas afastou a reparação moral sob o fundamento de incidência da Súmula nº 89 do TJRJ. O Autor sustenta que a conduta da Ré ultrapassou o mero inadimplemento contratual, diante da prolongada omissão após a comunicação regular do sinistro e da necessidade de

judicialização da controvérsia. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a omissão injustificada da associação de proteção veicular quanto ao pagamento da cobertura contratada configura dano moral indenizável; e (ii) estabelecer se é aplicável ao caso o entendimento consolidado na Súmula nº 89 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes ostenta natureza consumerista, pois a associação de proteção veicular oferece serviços análogos aos contratos de seguro mediante contraprestação periódica, enquadrando-se nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos nos arts. 2º, 3º e 14 do CDC. 4. A Ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, eis que permaneceu revel e deixou de impugnar os documentos que comprovam a contratação, a ocorrência do sinistro e os gastos suportados pelo Autor. 5. A sentença reconhece a falha na prestação do serviço ao condenar a Ré ao pagamento da indenização securitária material, o que evidencia a ilicitude da conduta omissiva. 6. A Súmula nº 87 do TJRJ revela-se inaplicável, por disciplinar hipótese restrita à recusa de pagamento de indenização decorrente de seguro obrigatório (DPVAT), cuja natureza jurídica não se confunde com a proteção veicular privada submetida às normas consumeristas. 7. A omissão prolongada da Ré após a regular comunicação do sinistro, associada à ausência de resposta eficaz e à necessidade de ajuizamento de ação judicial para obtenção de cobertura legitimamente contratada, frustra a legítima expectativa de proteção patrimonial do consumidor e ultrapassa os limites do mero inadimplemento contratual. 8. O abalo suportado pelo Autor, compelido a custear o reparo do veículo utilizado para locomoção cotidiana em contexto de vulnerabilidade, configura lesão extrapatrimonial indenizável, sendo adequada a fixação da compensação



moral em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e aos parâmetros jurisprudenciais da Corte. IV. DISPOSITIVO E TESE
9. Recurso provido, para reformar a sentença e condenar a Ré em indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. A associação de proteção veicular submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor quando oferta serviços análogos ao contrato de seguro mediante contraprestação periódica. 2. A omissão injustificada da associação de proteção veicular quanto à cobertura contratualmente prevista, em contexto de necessidade do consumidor e com exigência de judicialização da controvérsia, configura dano moral indenizável. 3. A Súmula nº 89 do TJRJ não se aplica às hipóteses de proteção veicular privada, por restringir-se à recusa de indenização decorrente de seguro obrigatório (DPVAT). Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 219, caput, 373, II. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmulas 89, 97 e 362; Apelação nº 0008003-55.2018.8.19.0212, Rel. Des. Elton Martinez Carvalho Leme, 17ª Câmara Cível, j. 05.07.2022; TJRJ, Apelação nº 0806852-12.2022.8.19.0202, Rel. Des. Carlos Santos de Oliveira, 2ª Câmara de Direito Privado, j. 27.10.2025; TJRJ, Apelação nº 0813611-86.2022.8.19.0203, Rel. Des. Mônica Maria Costa Di Piero, 1ª Câmara de Direito Privado, j. 06.02.2024. (APELAÇÃO 0804563-83.2025.8.19.0014, Des(a). CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA - Julgamento: 16/06/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Nesse contexto, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como o caráter pedagógico-punitivo da reparação, arbitro a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado à extensão do dano, evitando tanto o enriquecimento sem causa do autor quanto a banalização da reparação.





Provido o recurso, para reforma da sentença, invertem-se os ônus da sucumbência, condenando-se as rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Diante do exposto, **VOTO** no sentido de conhecer e **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para condenar a parte ré, solidariamente, a pagar à autora o valor de R\$ 7.910,93, correspondente ao orçamento de fls. 15/17, devidamente atualizados e corrigidos desde o dia de sua elaboração, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento e de juros legais contados da citação.

Como resultado deste julgado, condeno a parte ré, solidariamente, ao pagamento das despesas processuais e honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

MARIA DA PENHA NOBRE MAURO
Desembargadora Relatora

