



# Superior Tribunal de Justiça

## 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 e dar provimento ao recurso especial 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), 24 de outubro de 2017(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora



# Superior Tribunal de Justiça

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.442.597 - DF (2014/0058916-5)**

**RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

**RECORRENTE :** [REDACTED]

**ADVOGADOS : WELISÂNGELA CARDOSO DE MENEZES - DF020885**

**OBERDAN RODRIGUES DO AMARAL - DF040968**

**RECORRIDO : CAMPEÃO MULTIMARCAS LOCADORA E VEÍCULOS LTDA**

**ADVOGADOS : PAULO RICARDO SILVA E OUTRO(S) - DF009057**

**EMERSON DE AMORIM MELO - DF037140 RELATORA:**

**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

## RELATÓRIO

Cuida-se de recurso especial interposto por [REDACTED], fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo TJDFT.

**Recurso especial interposto em: 08/08/2013.**

**Atribuído ao gabinete em: 05/09/2016.**

**Ação:** redibitória, ajuizada pela recorrente, em desfavor de CAMPEÃO MULTIMARCAS LOCADORA E VEÍCULOS LTDA, na qual busca a rescisão do contrato de compra e venda de veículo, com a restituição do valor pago, bem como o ressarcimento por todas as despesas realizadas relacionadas ao veículo defeituoso.

Afirma a autora que adquiriu da empresa ré um veículo usado e que, dentro do prazo decadencial, referido veículo apresentou uma série de defeitos que comprometiam a própria utilização do produto, de forma segura e adequada, sobre os quais não fora informada no momento da compra. Alega que, por diversas vezes, precisou levar o veículo à assistência técnica, sem que os defeitos fossem sanados (e-STJ fls. 3-16).

**Sentença:** julgou extinto o processo, com resolução do mérito, diante do reconhecimento de ocorrência de decadência do direito da autora (e-STJ fls.

# Superior Tribunal de Justiça

126-132).

**Acórdão:** negou provimento à apelação interposta pela recorrente, nos termos da seguinte ementa:

CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. DECADÊNCIA. HIPÓTESES DE SUSPENSÃO. RECLAMAÇÃO INEQUÍVOCA AO FORNECEDOR. FALTA DE PROVA. CERCEAMENTO DO DIREITO DE DEFESA. INEXISTÊNCIA. Uma das hipóteses que enseja a suspensão do prazo decadencial previsto no artigo 26 do CDC é a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente. Tal reclamação deve ser formulada de forma documental, inclusive por meios eletrônicos, não se prestando a tal desiderato a simples oitiva de testemunhas. Não há falar em cerceamento do direito de defesa quando há julgamento antecipado da causa, sem realização das provas requeridas pela autora, quando estas se mostrarem insuficientes para o deslinde do feito. Recurso conhecido e não provido (e-STJ fl. 181).

**Recurso especial:** alega violação dos arts. 26, § 2º, I, do CDC; e 130 do CPC/73, bem como dissídio jurisprudencial. Sustenta que:

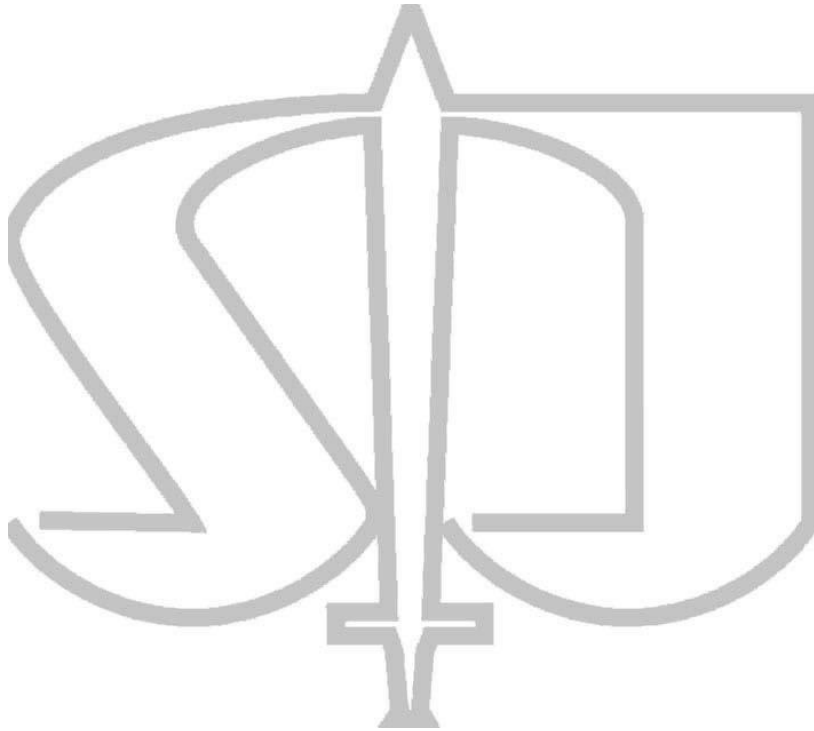
- i)* em que a pese a recorrente não tenha notificado a ré por escrito, a comunicação do vício foi, de fato, realizada, justificando o requerimento de produção de prova testemunhal para comprovar a sua ocorrência;
- ii)* a lei determina que o consumidor comprove que formulou a reclamação perante o fornecedor, não impondo nenhum impedimento quanto à sua realização na forma verbal, seja pessoalmente ou por telefone;
- iii)* na hipótese de a reclamação ter-se dado verbalmente, a mesma pode ser comprovada através de testemunha que presenciou o ato da reclamação;
- iv)* o prazo decadencial para a reclamação de vícios do produto somente começa a fluir após decorrer o prazo de garantia contratual do mesmo; e
- v)* a oitiva de testemunhas, na hipótese, comprovaria que a recorrente realizou a comunicação à ré, dentro do prazo estabelecido pelo CDC, sendo que o julgamento antecipado da lide, sem o deferimento da produção da prova testemunhal requerida, implica em inegável cerceamento de defesa (e-STJ fls.

# Superior Tribunal de Justiça

191-205).

**Prévio juízo de admissibilidade:** o TJDFDT admitiu o recurso especial interposto por [REDACTED] e determinou a remessa dos autos a esta Corte Superior (e-STJ fls. 228/229).

É o relatório.



# Superior Tribunal de Justiça

**RECURSO ESPECIAL Nº 1.442.597 - DF (2014/0058916-5)**

**RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

**RECORRENTE :** [REDACTED]

**ADVOGADOS : WELISÂNGELA CARDOSO DE MENEZES - DF020885**

**OBERDAN RODRIGUES DO AMARAL - DF040968**

**RECORRIDO : CAMPEÃO MULTIMARCAS LOCADORA E VEÍCULOS LTDA**

**ADVOGADOS : PAULO RICARDO SILVA E OUTRO(S) - DF009057**

**EMERSON DE AMORIM MELO - DF037140 RELATORA:**

**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**

## VOTO

O propósito recursal é definir *i*) se a reclamação, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, hábil a obstar a decadência do direito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto, pode ser feita de forma verbal ou somente de forma documental e *ii*) conseqüentemente, se houve cerceamento de defesa à recorrente, em virtude do indeferimento da produção de prova testemunhal requerida.

*Aplicação do Código de Processo Civil de 1973, pelo Enunciado administrativo n. 2/STJ.*

*I – Da reclamação obstativa da decadência (art. 26, § 2º, I, do CDC)*

1. De início, convém registrar que os problemas apresentados pelo veículo adquirido – consubstanciados em problemas no sistema de ar-condicionado, no motor e nas peças, como mesmo elencado na própria petição inicial (e-STJ fl. 4) –, caracterizam-se como vícios do produto, uma vez que tornam o bem impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou lhe diminuem o valor.

# Superior Tribunal de Justiça

2. Destarte, a controvérsia atinente à suposta ocorrência de

decadência da pretensão autoral deve ser analisada à luz do art. 26 do CDC, que prevê que:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparente ou de fácil constatação caduca em:

I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

(...)

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

3. Por se tratar o automóvel adquirido pela recorrente de produto

durável, o consumidor tem 90 (noventa) dias para reclamar o vício verificado, contados da data de sua efetiva entrega ou, tratando-se de vício oculto, do momento em que ficar evidenciado o defeito.

4. É causa obstativa da decadência, entretanto, a *reclamação*

*comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca*, nos termos do art. 26, § 2º, II, do CDC.

5. Infere-se do supracitado dispositivo legal que a lei não

preestabelece uma forma para a realização da reclamação, exigindo apenas comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço.

6. A despeito de não haver forma prevista em lei para dar-se tal

# Superior Tribunal de Justiça

reclamação, é certo que, para que uma maior segurança do consumidor, o ideal é que a reclamação seja feita por escrito e entregue ao fornecedor por intermédio, por exemplo, do serviço de correios com aviso de recebimento, do Cartório de Títulos e Documentos ou, ainda, protocolando uma cópia no próprio estabelecimento do fornecedor.

7. Quanto ao tema, convém transcrever o que anota Héctor Valverde

Santana:

**Efetivamente, pode o consumidor, ou quem o represente legalmente, apresentar a sua reclamação perante o fornecedor por todos os meios possíveis, seja verbal, pessoalmente ou por telefone, nos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), por escrito, mediante instrumento enviado pelo cartório de títulos e documentos, carta registrada ou simples, encaminhada pelo serviço postal ou entregue diretamente pelo consumidor, e-mail, faz, dentre outros.**

A exigência da lei é apenas quanto à comprovação de que o fornecedor tomou ciência inequívoca quanto ao propósito do consumidor de reclamar pelos vícios do produto ou serviço. **A reclamação verbal também é válida, podendo ser provada mediante a oitiva de testemunhas. Ressalte-se que a reclamação por escrito deve ter preferência do consumidor, pois é meio mais seguro em caso de necessidade de comprovação em eventual processo judicial.**

Independentemente do meio de prova da reclamação, quando a alegação do consumidor for verossímil ou identificada a sua hipossuficiência, o juiz pode determinar a inversão do ônus da prova, porquanto direito básico assegurado pelo art. 6º, VIII, do CDC (SANTANA, Héctor Valverde. Prescrição e decadência nas relação de consumo. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2002) **(grifos acrescentados).**

8. Com efeito, a reclamação obstativa da decadência, prevista no art. 26, § 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmente – por meio físico ou eletrônico – ou mesmo verbalmente – pessoalmente ou por telefone – e, conseqüentemente, a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em direito.



# Superior Tribunal de Justiça

9. Afinal, não se pode olvidar a realidade do mercado e a dinâmica do

atendimento existente. Atualmente, são várias as empresas que têm colocado à disposição do cliente os Serviços de Atendimento ao Consumidor, conhecidos como SACs, exatamente para receber, via telefone, as reclamações relativas a vícios dos produtos e dos serviços. Supor que o consumidor, ao invés de servir-se desse atendimento oferecido, vá burocratizar a relação, elaborando documento escrito e remetendo-o ao Cartório, é ir contra o andamento natural das relações de consumo (NUNES, Rizzato. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 8 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2015).

## ***II - Do cerceamento de defesa (art. 130 do CPC/73)***

10. Instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir (e-STJ fl. 119), a recorrente pugnou pela produção de prova testemunhal – com vistas a comprovar a reclamação feita à recorrida quantos aos vícios do veículo adquirido – (e-STJ fls. 117-119), ao passo que a recorrida pleiteou pelo julgamento antecipado da lide.

11. Julgada antecipadamente a lide em 1º grau, o processo foi extinto, com resolução do mérito, diante do reconhecimento da decadência do direito da autora, ora recorrente.

12. Em suas razões de apelação, a recorrente aponta, justamente, a ocorrência de cerceamento de defesa, uma vez que não foram ouvidas as testemunhas por ela arroladas, hábeis a comprovar a reclamação obstativa da decadência, na espécie.

13. Na oportunidade, o TJDFT reconheceu que:

Todavia, não há documento nos autos comprovando que a autora/apelante tenha formulado reclamação perante o réu/apelado. Destaque-se que o meio escolhido pela autora para

# Superior Tribunal de Justiça

comprovar a ocorrência de tal reclamação – prova testemunhal – não é idôneo para tanto. Explico.

Consoante norma contida no artigo 401 do CPC, *a prova exclusivamente testemunhal só se admite nos contratos cujo valor não exceda o décuplo do maior salário mínimo vigente no país, ao tempo em que foram celebrados.*

Portanto, as provas necessárias da ocorrência de fatos obstativos ao curso decadencial devem ser documentais, inclusive por meio eletrônico (p. ex., e-mail), não se prestando a tal desiderato a simples oitiva de testemunhas.

(...)

Concluindo, **não há falar em cerceamento do direito de defesa** em razão do julgamento antecipado do feito, sem a oitiva das testemunhas arroladas pela autora/recorrente, uma vez que tal prova não se mostra suficiente para comprovar a reclamação ao fornecedor (e-STJ fls. 185-187).

14. Ora, admitindo-se que a reclamação ao fornecedor pode dar-se pelas mais amplas formas admitidas, sendo apenas exigível ao consumidor que comprove a sua efetiva realização, inviável o julgamento antecipado da lide, quando este pleiteou a produção de prova oral para tal desiderato.

15. Ressalte-se, inclusive, que, independentemente do meio de prova da reclamação, quando a alegação do consumidor for verossímil ou identificada a sua hipossuficiência, o juiz poderá determinar a inversão do ônus da prova, porquanto direito básico assegurado pelo art. 6º, VIII, do CDC.

16. Inadmitir a prova exclusivamente testemunhal para comprovar a reclamação eventualmente realizada ao fornecedor, é afastar o consumidor, de forma indireta, do exercício de seus direitos, sendo inegável que, na espécie, ocorreu o cerceamento de defesa da consumidora, ora recorrente.

17. Logo, o acórdão recorrido merece reforma.

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial interposto por [REDACTED] e DOU-LHE PROVIMENTO, para determinar o retorno dos autos ao TJDFT para que, após a produção da prova oral requerida, prossiga no julgamento do feito.



# Superior Tribunal de Justiça

Documento: 1652221 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 30/10/2017

Página de 11

