



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

vndl

Autos 0031934-80.2011.8.12.0001

Autora: Grazieli Barbier Barros

Ré: Concessionária Citroen Motor 3 France

Vistos, etc.

Grazieli Barbier Barros, já qualificada nos autos, apresentou Ação de Indenização por Dano Moral e Material contra Concessionária Citroen Motor 3 France, também qualificada, objetivando a reparação de danos materiais e morais perpetrados pela demandada.

Argumentou que adquiriu da ré um veículo novo da marca Citroen, C3 GLX 1.4, ano e modelo 2009, cor prata, placa HTJ 4057, em julho de 2009 pelo valor R\$ 37.940,00. Que em 23/12/2010 deixou o veículo na concessionária para a realização da revisão de 20.000 km, dentro do prazo das especificações técnicas, tendo sido cobrado o valor de R\$ 700,00 pelo serviço.

Informou que, não obstante a revisão, em 12/01/2011, um mês após sua realização, a autora notou um vazamento de óleo, problema que não fora constatado quando do diagnóstico do veículo. Que levou novamente o carro ao estabelecimento da ré para verificação do problema, lhe sendo verbalmente informada a necessidade da troca de peça, que com o serviço, totalizaria R\$ 1.500,00. Que a troca e o serviço foram realizados, com a demora de 12 (doze) dias. Que com desconto, foi cobrado o valor total de R\$ 685,00. Que durante essas quase duas semanas, os funcionários da ré não lhe prestavam informações satisfatórias, tratando-a com descaso e negando-se a entregar-lhe o laudo técnico do possível defeito do veículo, que só lhe seria repassado mediante ordem judicial.

Afirmou que em 28/01/2011, quatro dias após a entrega do carro, este apresentou o mesmo problema, retornando a autora junto à concessionária ré. Que foi dado outro diagnóstico, tendo novamente o veículo sido submetido a conserto. Que os



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

funcionários da empresa se negaram dar informações à autora sobre o conserto anterior que se provou desnecessário. Que este último conserto não foi cobrado.

Alegou ter suportado prejuízos materiais na ordem de R\$ 1.385,00, referentes aos valores da revisão e conserto pagos indevidamente, além dos danos morais pela série de transtornos provocados pela ré.

Requer a inversão do ônus da prova e a procedência da ação para a condenação da ré à indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 3.500,00 e à devolução em dobro de R\$ 1.385,00.

Trouxe documentos de f. 18/32.

Sobreveio decisão de f. 33/34 que concedeu a inversão do ônus da prova.

Citada (f. 37/38), a ré apresentou contestação às f. 39/70. Afirmou que a autora se portou de forma desrespeitosa com os funcionários da ré, tornando difícil o relacionamento entre a empresa e a cliente. Que de fato o veículo passou pela revisão de 20.000km em 23/12/2010, oportunidade em que todos os serviços de diagnóstico deste procedimento foram realizados. No momento, a autora não havia se queixado do vazamento de óleo, que só foi relatado à ré em 12/01/2011, quando lhe foi entregue o diagnóstico do problema com a Ordem de Serviço n. 25290 e informado as justificações da necessidade de troca de peça. Que, de fato, o veículo permaneceu na concessionária aguardando a peça e a resposta da fabricante sobre pedido de cortesia feito pela autora, já que seu carro não mais estava coberto por garantia legal ou contratual.

Alegou que em 31/01/2011 a autora retornou à concessionária para informar a ocorrência de novo vazamento de óleo, com causa diversa da anterior. Que, de fato, realizou este último conserto de forma gratuita a fim de demonstrar sua boa-fé.

Argumentou que não lhe foram cobrados valores indevidos. Que os serviços foram ajustados, contratados, realizados e pagos de forma devida. Que o vazamento não existia à época da revisão de 20.000km e que o segundo vazamento tinha



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

causa distinta. Que não há ato lesivo praticado pela ré que enseje dano moral. Que não há sequer indício de dano moral.

Requer a improcedência da ação. Subsidiariamente, sendo deferida a restituição pleiteada, que o seja na forma simples e somente quanto aos reparos relativos à ordem de serviço n. 25290, excluindo-se os valores da revisão.

Juntou documentos de f. 56/73.

Realizada audiência de conciliação (f. 90/93), esta restou infrutífera. Foi requerido pelas partes a produção de provas orais e pericial.

Foram apresentados quesitos à perícia pela ré às f. 94/96, seguido da nomeação de assistente técnico com depósito judicial dos honorários periciais às f. 110/114.

Constou às f. 135/153 o laudo pericial.

Às f. 163/166, a ré manifestou-se sobre o laudo pericial, seguido de manifestação da autora às f. 167/168.

Realizada audiência de instrução (f. 197/198), foram colhidos o depoimento pessoal da autora e de testemunhas e termos apartados (f. 197/203).

Sobrevieram os memoriais finais da auto da (f. 204/206), seguidos daqueles da ré (f. 217/220).

É o relatório. Decido.

Trata-se de Ação de Indenização por Dano Moral e Material intentada por consumidora em face de concessionária de automóveis.

Segundo disposição constante dos arts. 186 e 927, ambos do Código Civil:

"Art. 186. Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar prejuízo a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

A responsabilidade civil, portanto, é a obrigação imposta por lei à determinada pessoa de reparar os danos causados a outrem por fato de pessoas ou coisas a ela vinculadas.

Assim, para haver o dever de indenizar deverão estar presentes os pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: a conduta dolosa ou culposa; dano indenizável e nexo de causalidade, ou seja, o laame que liga a conduta do agente ao dano.

Ainda, a relação jurídica entre as partes rege-se pela disciplina do Código de Defesa do Consumidor, notadamente o disposto no art. 3º, §2º, porquanto se discutem serviços mecânicos prestados pela concessionária. E assim, nos termos do art. 14 do CDC, na ocorrência de serviço defeituoso, responde o fornecedor de forma objetiva (sem o requisito subjetivo dolo/culpa), restando a responsabilidade civil configurada quando presentes o ato ilícito, o nexo e o dano

#### Delimitação da controvérsia

A controvérsia cinge-se à configuração ou não de responsabilidade civil da concessionária ré por serviços realizados no veículo da autora.

Ambas as partes afirmam que em 23/12/2013 a autora levou seu veículo à concessionária demandada para a realização temporânea da revisão dos 20.000 km. Que foram procedidos as checagens e trocas de revisão, que, com a mão-de-obra totalizou R\$ 700,00, não sendo diagnosticado problemas de vazamento de óleo (f. 20/24) . Que em 12/01/2011 a demandante retornou à oficina da ré, após notar vazamento de óleo no chão de sua garagem, sendo diagnosticado o vazamento na junta do cabeçote do motor, tendo sido realizada a troca da peça, que a mão de obra e desconto oferecido pela empresa,



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

totalizou R\$ 685,00. Que em 31/01/2011, a autora notou mais um vazamento de óleo no carro, retornando à concessionária, quando obteve diagnóstico diferente do anterior, com a identificação de vazamento em local diametralmente oposto ao diagnóstico prévio. Que foi realizado conserto, sendo este cortesia da concessionária.

A controvérsia, assim, reside na alegação da autora de que o vazamento poderia ter sido diagnosticado quando da realização da revisão; que o serviço feito em meados de janeiro de 2011 foi desnecessário e errôneo já que menos de uma semana depois teve que voltar à concessionária com o mesmo problema de vazamento, tendo sido só então resolvido o defeito. Alegou também que houve mal trato por parte dos funcionários da ré, que lhe dispensaram tratamento indolente, sem prestar-lhe maiores informações sobre os serviços realizados no automóvel. Que houve demora injustificada no conserto do carro, o qual ficou na concessionária de 12/01/2011 até 24/01/2011.

De seu lado, a concessionária afirma que na época da revisão dos 20.000 km inexistia qualquer vazamento de óleo no carro, sendo por tal motivo a inocorrência do diagnóstico. Que no conserto realizado em 24/01/2011, o vazamento era no local do diagnóstico, sendo que posteriormente o carro apresentou vazamento de óleo em local diverso, sendo então realizado o conserto pertinente. Que o carro da autora permaneceu por 12 dias na concessionária à espera de resposta ao pedido de cortesia de peça feito pela demandante e da própria peça que deveria ser trocada. Não houve mal tratamento por parte de seus funcionários.

#### Danos materiais/devolução em dobro

Pois bem. Pleiteia a autora a indenização por danos materiais causados pela concessionária ré. Isto porque teria errado no diagnóstico realizado no carro, que não identificou o vazamento na data da revisão, depois identificou-o em lugar errado, fazendo-a trocar peças de forma desnecessária, sendo só na terceira visita resolvido o problema.



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

Na ordem de serviço n. 023883, juntada às f. 20, consta os serviços solicitados pela autora à concessionária na data de 23/12/2010, a saber a revisão de 20.000 km e a checagem de defeito identificado no item 3. Inexiste, portanto, qualquer reclamação quanto à vazamento de óleo. Feitos os serviços de f. 22 e trocadas as peças descritas às f. 23. Ainda sem a identificação de qualquer problema referente a vazamento de óleo.

Dias depois, em 12/01/2011 e após notar vazamento de óleo, a autora levou seu veículo à concessionária, conforme ordem de serviço de f. 25, sendo trocada a peça descritas à f. 26, qual seja, a junta de cabeçote.

Consertado este vazamento, a autora voltou à oficina da ré, em 31/01/2011, com novo vazamento (f. 29), diagnosticado no retentor do eixo de válvulas (f. 30).

Conforme laudo pericial de f. 135/153, o experto do juízo esclareceu que o vazamento de óleo é problema de relativa facilidade técnica para identificação (f. 150); que, à inexistência de qualquer problema de vazamento quando da realização da revisão de 20.000 km, não era possível identificar, portanto, ou mesmo antever o surgimento do defeito (f. 150).

Concluiu os seguintes fatos:

01 - O veículo encontra-se nas condições ilustradas no item 04.03 RELATÓRIO FOTOGRÁFICO do presente laudo técnico-pericial. Em termos de aparência interna (habitáculo) e externa (carroceria), o veículo encontra-se em satisfatório estado de conservação;

02 - Possíveis vazamentos de óleo do motor do veículo pela junta do cabeçote ou pelo retentor do eixo do comando de válvulas em veículo com cerca de 20.000 km são TECNICAMENTE CONSIDERADOS ANORMAIS E PRECOCES;

03 - Buscando a elucidação da questão objeto, empreendeu-se inspeção técnica macroscópica no motor do veículo objeto pericial, na busca por vazamentos de óleo. Partindo da análise técnica macroscópica da imagem 10, concluiu-se que o VAZAMENTO ENCONTRADO advém de RETENTOR DO SUPORTE DO FILTRO DE ÓLEO, na porção frontal central do motor;



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

04 - Este vazamento (pelo retentor do suporte de óleo) pode ser considerado ACEITÁVEL em veículo com a IDADE e NÍVEL DE UTILIZAÇÃO E RODAGEM (3 anos e meio e 61.735 km rodados) do objeto pericial. Ou seja, um vazamento de óleo do motor em retentor do suporte do filtro de óleo pode ser interpretado tecnicamente como item de desgaste natural do veículo;

05 - Não há evidências físicas e/ou documentais comprobatórias da falha no diagnóstico pela requerida, no sentido de que não se pode verificar se o vazamento inicialmente diagnosticado pela requerida (na junta do cabeçote) realmente existiu. Ao momento da vistoria técnica o veículo objeto pericial não apresentava este tipo de vazamento, tampouco apresentava vazamento no eixo do comando de válvulas, anteriormente reparado pela requerida. (f. 152)

Portanto, embora apontados como tecnicamente anormais e precoces os vazamentos na junta de cabeçote e no retentor do eixo de comando de válvulas em veículo com cerca de 20.000 km, não significa que não ocorreram. O laudo demonstrou que não existem mais vazamentos nestas regiões, e que a identificação do defeito seria de fácil constatação, elemento que corrobora para a versão apresentada pela ré.

Neste sentido, não há a configuração de serviço defeituoso nos autos, que enseje prática de ato ilícito indenizável ou mesmo o dano material alegado. Ao que tudo se demonstrou, foram identificados e consertados dois vazamentos de óleo distintos no veículo da autora.

Ademais, não há que se falar em devolução em dobro. Aqui, a parte autora, alegando ter sofrido danos materiais, requer a repetição de indébito em dobro, argumentos em si já contrastantes.

Vejamos o teor do art. 42, CDC:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

A tudo o que expôs a própria autora, esta realizou o pagamento da



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

revisão de 20.000 km, no valor de R\$ 700,00, oportunidade em que foram feitos todos os serviços e trocas de f. 22/23, desde a retificação dos discos de freio até a troca de filtro de óleo, pastilhas, etc. Então, com desconto, dispendeu R\$ 685,00 no serviço que identificou e consertou o primeiro vazamento, recebendo como cortesia o serviço que diagnosticou e consertou o segundo vazamento.

Sendo assim, não há que se falar em cobrança indevida que enseje devolução de quantias, houve realização de serviço cobrança e pagamento dos mesmos.

Posto isto, indefiro os pedidos de indenização por danos materiais e de devolução em dobro por cobrança indevida.

#### Danos morais

Pleiteia a autora, outrossim, a indenização por danos morais sofridos com lastro na teoria da qualidade positivada pelo art. 18, §1º do CDC, no mau tratamento recebido pelos funcionários da ré e na demora de 12 dias pelo conserto do veículo, que lhe ocasionaram mais que meros aborrecimentos.

Quanto à alegação de tratamento indolente pelos funcionários da empresa que teriam lhe ocasionado dano moral, não há também que se falar em responsabilidade civil. Tratou-se de alegação da parte autoral, cujas provas carreadas aos autos não suportam. Como dito até aqui, houve a prestação de serviços de oficina no veículo da autora, com diagnósticos e consertos realizados.

Por outro lado, a demora de 12 dias para a entrega do veículo há que ser considerada.

Conforme elucidado pelo laudo do perito, a identificação e conserto dos vazamentos diagnosticados pela concessionária eram de baixa complexidade técnica. Neste sentido, a demora de 12 dias para a solução do vazamento se deu à falta da peça de reposição que deveria a concessionária ter à disposição. Sendo o veículo da autora



# Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul

## Comarca de Campo Grande - MS

### Terceira Vara Cível Residual

Instrumento essencial para o desenvolvimento regular de seu trabalho e de seu dia-a-dia (depoimentos pessoal de f.199/200 e testemunhal f. 201), a privação do bem por tempo superior ao razoável configura situação mais gravosa que mero aborrecimento.

Pois bem. O art. 18 do CDC cuida da responsabilidade civil do fornecedor por vícios do produto ou serviço, a designar a reparação por danos sofridos. Neste sentido, o atraso injustificado no conserto do veículo configura, nesta situação, má prestação de serviço.

A propósito, o julgado abaixo:

CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CONERTO DE VEÍCULO PELA CONCESSIONÁRIA - FALTA DE PEÇAS PARA REPOSIÇÃO, DEMORA POR TEMPO SUPERIOR AO RAZOÁVEL. DANO MORAL CARACTERIZADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. ENSEA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS A EXCESSIVA DEMORA PARA A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE CONERTO DE VEÍCULO AUTOMOTOR, AINDA MAIS QUANDO O ATRASO DECORRE DA AUSÊNCIA DE ENTREGA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO PELA MONTADORA À CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS. 2. ATENDE AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE A INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 4.500,00, PARA O CASO EM QUE A AUSÊNCIA DA TAMPA DO PORTA-MALAS IMPLICOU NA DEMORA DE 73 DIAS PARA O CONERTO DO VEÍCULO 3. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 4. DECISÃO TOMADA NOS TERMOS DO ART. 46, DA LEI Nº 9.099/95, SERVINDO A EMENTA DE ACÓRDÃO. 5. DIANTE DA SUCUMBÊNCIA, NOS TERMOS DO ARTIGO 55 DA LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS (LEI Nº 9.099/95), CONDENO O RECORRENTE AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES FIXADOS EM 10% (DEZ POR CENTO) DO VALOR DA CONDENAÇÃO. (TJ-DF - ACJ: 276284320108070001 DF 0027628-43.2010.807.0001, Relator: ASIEL HENRIQUE, Data de Julgamento: 12/04/2011, Data de Publicação: 15/04/2011) Grifei

Assim, defiro o pedido de indenização por danos morais.

Entretanto, mensurar o *quantum* devido, constitui atividade difícil para o julgador, haja vista a falta de critérios objetivos na legislação pátria.

Rui Stoco, em sua obra Tratado de Responsabilidade Civil, Ed. RT, São Paulo: 2001, p. 1.030, traz algumas recomendações a serem seguidas pelo órgão judicante



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande - MS**  
**Terceira Vara Cível Residual**

---

no arbitramento, para atingir a homogeneidade pecuniária na avaliação do dano moral.

Veja-se:

- “a) o Magistrado nunca deverá arbitrar a indenização tomando como base apenas as possibilidades do devedor;
- b) também não deverá o julgador fixar a indenização com base somente nas necessidades da vítima;
- c) não se deve impor uma indenização que ultrapasse a capacidade econômica do agente, levando-o à insolvência;
- d) a indenização não pode ser causa de ruína para quem paga, nem fonte de enriquecimento para quem recebe;
- e) deverá o julgador fixá-la buscando o equilíbrio através de critério equitativo e de prudência, segundo as posses do autor do dano e as necessidades da vítima e de acordo com a situação sócio-econômica de ambos;
- f) na indenização por dano moral o preço de afiliação não pode superar o preço de mercado da própria coisa;
- g) na indenização por dano moral a quantia a ser fixada não pode ser absolutamente insignificante, mas servir para distrair e aplacar a dor do ofendido e dissuadir o autor da ofensa da prática de outros atentados, tendo em vista o seu caráter preventivo e repressivo;
- h) na fixação do valor do dano moral o julgador deverá ter em conta, ainda e notadamente, a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e repercussão da ofensa e a sua posição social e política. Deverá, também, considerar a intensidade do dolo e o grau de culpa do agente.

Os Tribunais têm decidido que as indenizações por danos morais tem de ser suficientes para punir o ofensor, visando desestimulá-lo à prática de novos atos contrários ao direito, e também compensar a vítima pela dor sofrida, sem, entretanto, enriquecê-la indevidamente.

Portanto, levando-se em consideração tais fatos, entendo que a importância de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) atende, satisfatoriamente, aos interesses da autora, compensando-lhe o constrangimento e representando sanção à concessionária requerida.

Posto isso, com fulcro no parágrafo único do art. 927, do Código Civil c/c



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande - MS**  
**Terceira Vara Cível Residual**

art. 269, I, do Código de Processo Civil, julgo, com resolução de mérito, parcialmente procedentes os pedidos formulados por Grazieli Barbier Barros nestes autos de Ação de Indenização por Dano Moral e Material, proposta em face da Concessionária Citroen Motor 3 France, para condenar a ré ao pagamento da importância de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) à autora em reparação por danos morais, atualizada monetariamente pelo IGPM a partir da sentença, além de juros de mora de 12 % ao ano (art. 406 do C.C./2002 c/c art. 161, § 1º, do CTN e Súmula 362 do STJ<sup>1</sup>), contados, também, a partir da sentença, até a data do efetivo pagamento.

Face à sucumbência recíproca, custas e despesas processuais a cargo de ambas as partes, que serão suportados em 50% para cada, bem como honorários sucumbenciais, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação ao patrono de cada parte.

P.R.I.

Campo Grande, 23 de junho de 2014.

José Rubens Senefonte  
Juiz de Direito

<sup>1</sup> A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. Rel. Min. Fernando Gonçalves, em 15/10/2008.