Seguradoras são responsáveis pelos serviços das oficinas credenciadas

Por ser mais do que uma simples gentileza ou comodidade, o STJ reconheceu, em julgamento realizado recentemente, que as seguradoras de veículos são responsáveis pela inexecução ou execução defeituosa dos serviços prestados por oficinas mecânicas pertencentes à sua rede credenciada ou cujos serviços tenham sido por ela recomendados. No entendimento dos ministros, essa responsabilidade apenas não pode ser invocada nas hipóteses em que os segurados elegem livremente, sem a influência de qualquer tipo de indicação, a oficina que melhor atenda às suas necessidades.

No caso que deu origem ao julgamento, uma consumidora levou seu carro para que uma oficina mecânica credenciada à sua seguradora realizasse o reparo dos danos decorrentes de uma colisão. Contudo, nem tudo ocorreu conforme o esperado: ao comparecer para retirar o veículo após a realização dos consertos necessários, a segurada se deparou com diversos defeitos originados pela má qualidade da prestação de serviços. Para tentar solucioná-los, a consumidora buscou o auxílio da seguradora e da própria oficina, mas não foi atendida por nenhuma das empresas, que além de não reconhecerem nenhum dos danos apontados, também não admitiram o dever quanto à reparação dos danos causados.

Na defesa apresentada em juízo, a seguradora argumentou que não poderia ser responsabilizada por erros cometidos por terceiros, já que sua obrigação se limitava à realização do pagamento do valor atribuído aos serviços prestados pela oficina mecânica escolhida pela segurada. Todavia, essa não foi a tese que prevaleceu no STJ. Durante o julgamento, os ministros ponderaram que, como do ato de credenciamento entre seguradora e oficina mecânica resultam vantagens recíprocas — já que a oficina experimenta o aumento da clientela e a seguradora a redução do preço atribuído aos serviços prestados -, cabia à empresa responsável pelo serviço de seguro a adoção da cautela necessária para que apenas fossem credenciadas empresas efetivamente capazes de prestar os serviços inseridos na cobertura da apólice de modo satisfatório.

O STJ também destacou que, ainda que a segurada não fosse obrigada a submeter seu carro aos serviços oferecidos pelas empresas participantes da rede credenciada, a simples recomendação da seguradora é suficiente para induzir a adoção de um comportamento pela consumidora que beneficia os interesses empresariais. Logo, ao indicar os serviços oferecidos por determinada oficina mecânica, a Corte entendeu que a seguradora assume a condição de fornecedora, tornando-se solidariamente responsável pela execução do serviço, perante a segurada.

Nesse particular, inclusive, é importante destacar os limites abrangidos pela responsabilidade solidária reconhecida pelo STJ. De acordo com o Código Civil, sempre que há o reconhecimento desse tipo de responsabilidade, o credor pode cobrar a integralidade da dívida de qualquer dos devedores. Assim, nessa situação específica, uma vez tendo sido reconhecido que a seguradora também é responsável pela má execução dos reparos realizados pela oficina mecânica credenciada à sua rede, a segurada prejudicada poderá requerer o ressarcimento do valor integral atribuído aos danos sofridos, de qualquer das partes, sem a necessidade de observar nenhum tipo de ordem ou preferência.

Date Created

21/07/2012