A empresa Zurich Minas Brasil Seguros S/A foi condenada a indenizar consumidor que ficou desamparado, após solicitar serviço de reboque de veículo ofertado pela seguradora ré. A decisão foi proferida pela 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais que entendeu que houve falha na prestação dos serviços.

Conforme o processo, o autor possui seguro veicular com a empresa e, em julho de 2023, deixou seu veículo estacionado em frente à rua de acesso ao clube Naval de Brasília. Ao retornar, às 23h30, verificou que o seu veículo estava sem duas rodas e que havia sido violado, para subtração de blusa de frio que estava em seu interior.

De acordo com o consumidor, a seguradora foi acionada, porém o reboque que compareceu informou que não seria possível remover o veículo sem as rodas. Relata que só às 2h54 da manhã a seguradora informou que não haveria reboque disponível para a remoção. Alega que só às 11h do dia seguinte seu veículo foi rebocado e que a seguradora se recusou a arcar com os custos das duas rodas.

Na defesa, a ré argumenta que teve dificuldades para encontrar prestadores de serviço na região e que fez contato com o segurado para explicar a situação. Afirma que o contrato celebrado não possui cobertura para rodas e objetos no interior veículo e que deve ser observado o previsto na apólice.

Na decisão, o colegiado destaca que a própria seguradora reconhece que estava com dificuldades para enviar o guincho. Nesse sentido, pontua que houve falha na prestação do serviço, uma vez que impôs ao consumidor “prolongada e desarrazoada espera pelo socorro solicitado”. Por fim, ressalta que o consumidor só teve o problema resolvido após mais de 10 horas de espera, o que resulta em responsabilização da seguradora.

Assim, o Juiz relator do processo declara que “nessa toada, reputo justa a fixação de indenização por danos morais, uma vez que a ré não prestou o serviço de urgência e socorro que dela se esperava, deixando desamparado o autor no momento da ocorrência de sinistro, afrontando a dignidade do consumidor, por atingir a sua legítima expectativa de receber um serviço compatível com suas reais e efetivas necessidades”, concluiu.

A Turma Recursal fixou a quantia de R$ 2.500,00, por danos morais.

A decisão foi unânime.

Acesse o PJe2 e saiba mais: 0719282-48.2023.8.07.0020

Fonte: TJDFT, em 29.06.2024