O 5º Juizado Especial Cível de Natal estabeleceu indenização de R$ 2 mil por danos morais e R$ 100,00 por danos materiais, a ser paga por uma seguradora de automóveis que deixou de fornecer indevidamente serviço de guincho para um de seus segurados.

Conforme consta no processo, no mês de abril do corrente ano o segurado solicitou à seguradora serviço de guincho, mas “teve o pedido negado sob alegação de já ter utilizado o serviço uma vez no decorrer do ano”. Entretanto, o cliente argumentou que não há previsão contratual expressa de tal limitação no seguro pactuado entre as partes e requereu “indenização por danos morais e prejuízos decorrentes da negativa”.

Ao analisar o processo, a juíza Hadja Rayanne verificou a documentação apresentada nos autos, bem como as condições gerais do seguro, e constatou a “ausência absoluta de cláusula expressa que limite a quantidade de acionamentos do serviço de guincho por vigência”. Em seguida, a magistrada mencionou a regra do artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece “que as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão".

A magistrada acrescentou que o parágrafo 3º do mesmo dispositivo determina a “necessidade para os contratos de adesão de serem redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis". Dessa maneira, por inexistir cláusula expressa limitando o número de acionamentos do guincho, a negativa do serviço configura inadimplemento contratual.

Em relação aos danos materiais, a juíza pontuou que o autor, diante da recusa da ré em cumprir o contrato, “foi compelido a contratar serviço de guincho por conta própria, desembolsando a quantia de R$ 100,00, conforme comprovado nos autos”, gerando direito à indenização por perdas e danos causados.

E, em relação aos danos morais, foi analisado que a conduta da ré “não se limitou ao simples inadimplemento”, pois houve “negativa infundada de cobertura contratual, baseada em limitação inexistente”, causando ao autor transtornos que “ultrapassaram o mero aborrecimento cotidiano”, uma vez que o mesmo foi “privado de serviço essencial ao qual tinha direito, sendo obrigado a arcar com custos adicionais e a reorganizar sua rotina de trabalho e compromissos pessoais”.

Fonte: TJRN, em 04.12.2025