A 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro decidiu que a recusa indevida de cobertura de seguro vinculado a cartão de crédito configura falha na prestação de serviço e gera direito à indenização por danos morais. O colegiado deu parcial provimento ao recurso de uma instituição financeira e de uma seguradora do mesmo grupo apenas para reduzir o valor da indenização e afastar a multa aplicada em embargos de declaração.

De acordo com os autos, o autor da ação foi vítima de roubo à mão armada, ocasião em que teve subtraídos sua bolsa, cartão de crédito, celular e outros objetos. Ele havia contratado o seguro denominado “Bolsa Protegida”, que previa cobertura para esse tipo de ocorrência. Apesar do registro de ocorrência policial e da comunicação do sinistro à seguradora, o pedido de indenização foi negado na via administrativa. Em primeira instância, os réus foram condenados ao pagamento de cerca de R$ 3 mil, a título de indenização securitária, além de R$ 15 mil por danos morais. Inconformadas, as empresas recorreram, alegando, entre outros pontos, ausência de bloqueio do cartão e do aparelho celular pelo consumidor, inexistência de dano moral e excesso no valor fixado.

O relator do caso, desembargador Claudio de Mello Tavares, destacou que a relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável, portanto, o Código de Defesa do Consumidor, inclusive nos casos relacionados a instituições financeiras. Segundo o magistrado, ficaram comprovados o roubo e a contratação do seguro, cabendo aos réus demonstrar eventual causa excludente de responsabilidade, o que não teria ocorrido. O relator também observou que os registros apresentados pelas empresas eram unilaterais e insuficientes para afastar as provas produzidas pelo consumidor, como protocolos de atendimento que indicavam a comunicação do sinistro. Ressaltou, ainda, que cláusulas limitativas devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor, conforme prevê o CDC.

Para o relator, a recusa injustificada de cobertura ultrapassa o mero aborrecimento e caracteriza dano moral, inclusive pelo chamado “desvio produtivo do consumidor”, que foi obrigado a buscar a solução do problema na Justiça. O magistrado votou pela redução do valor da indenização para R$ 5 mil, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e pelo afastamento da multa aplicada aos embargos de declaração, entendendo que não houve caráter protelatório, mas exercício regular do direito de defesa, mantendo os demais termos da sentença. Seu voto foi acompanhado pelos demais membros do colegiado.

A decisão foi publicada no Ementário de Jurisprudência Cível nº 8/2026, disponibilizado no Portal do Conhecimento do TJRJ.

Fonte: TJRJ, em 06.05.2026