O 2º Juizado Especial Cível da Comarca de Natal condenou uma empresa de seguros ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 6 mil, para um usuário dos serviços, cujo veículo foi envolvido em um acidente de trânsito, com o ‘engavetamento’ de três automóveis. No julgamento, a sentença destacou que ficou evidenciado que o beneficiário permaneceu privado de seu bem por período significativamente superior ao razoável para a conclusão do reparo.

A sentença também ressaltou que tal período, à luz da jurisprudência, em regra, não deve ultrapassar 30 dias, salvo justificativa plausível, a qual não foi devidamente comprovada pela parte ré, que terá que atualizar o valor monetariamente. A empresa chegou a alegar que era parte ilegítima para figurar como ré na ação judicial, sob o argumento de que não existe vínculo jurídico que justifique sua permanência na demanda, motivo pelo qual deveria ser julgada extinta a ação.

“Todavia, a preliminar suscitada não merece prosperar, uma vez que a parte oferece serviço de representação da seguradora, sendo, portanto, parte essencial na relação de consumo, e, assim, responsável, solidariamente, pelos eventuais danos ocasionados à parte autora, conforme artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor”, explica o juiz Guilherme Cortez.

Conforme a sentença, diante das narrações dos fatos e dos elementos de provas levados ao processo pelas partes litigantes, ficou caracterizada a falha na prestação do serviço da plataforma ré, considerando que o serviço prestado foi de má qualidade, bem como não atendeu às expectativas razoáveis do consumidor, parte autora na ação.

“Desse modo, o artigo 14 do CDC, é bastante claro ao afirmar que o fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, reforça o magistrado.

Contudo, o julgamento ainda ressaltou que, no tocante à alegação de inadequação do veículo reserva, não foi comprovada a existência de cláusula contratual que assegure a disponibilização de veículo de mesmas características do segurado, razão pela qual, neste ponto, o magistrado não verificou ilícito autônomo.

Fonte: TJRN, em 09.06.2026