A juíza do 4º Juizado Especial Cível de Brasília condenou a Aliança do Brasil Seguros S/A - BB Seguros e o BB Corretora e Administradora de Bens S/A a indenizar um consumidor por defeito na prestação do serviço de assistência técnica residencial. O imóvel do autor alagou depois que funcionários da seguradora realizaram a troca de uma torneira.

Narra o autor que, em setembro de 2018, acionou a assistência técnica, disponibilizada pelo BB Seguro, para consertar uma torneira que estava gotejando. Ele afirma que foi encaminhado um técnico para realização de reparos, mas que o problema continuou. No segundo atendimento, de acordo com o autor, a torneira foi substituída. Em novembro, no entanto, o seu apartamento ficou alagado, segundo ele, por falha na instalação da torneira que fora substituída e por conta de rachadura em uma das conexões. Diante do exposto, o autor entende que houve falha na prestação do serviço e pede a reparação dos prejuízos, além de indenização por danos morais.

Em sua defesa, a seguradora afirma que o segurado não contratou cobertura de rompimento de tubulações e que o contrato deixa claro que os itens relativos à infiltração de água proveniente de encanamento são considerados como riscos excluídos. A corretora, por sua vez, alega que não houve falha no serviço administrativo prestado, o que exclui a sua responsabilidade. Os dois réus pedem para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Ao decidir, a magistrada destacou que não se discute, no caso em análise, se havia ou não cobertura decorrente do contrato de seguro, mas “a existência de garantia pela prestação do serviço que foi fornecido pela própria ré”. Para a julgadora, há garantia pela substituição da torneira que apresentou vazamento. “Se a ré providenciou a substituição da torneira, naturalmente responde pela qualidade do serviço que executou. Ocorrendo falha (...), a prestadora do serviço responde pelo vício e, em decorrência, pelos danos causados ao autor”, pontuou.

A juíza lembrou ainda que os danos decorrentes da falha na prestação de serviço “ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento” e violaram os direitos de personalidade do autor, o que caracteriza o dano moral. O vazamento provocou uma inundação no imóvel do autor, o que acarretou em danos nos móveis, no gesso e na pintura.

Dessa forma, a magistrada condenou as rés a pagar, solidariamente, as quantias de R$ 3 mil, a título de danos morais, e R$ 14.383,00 pelos prejuízos materiais.

Cabe recurso da sentença.

PJe: 0747014-55.2019.8.07.0016

Fonte: TJDFT, em 29.04.2020