Consumidor precisava de carro reserva de acordo com sua necessidade física

A Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais terá de indenizar um cliente, portador de deficiência física, por não disponibilizar um carro extra que fosse compatível com sua necessidade, conforme serviço contratado. A 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) determinou o pagamento de R$ 5 mil, por danos morais, reformando sentença da Comarca de Betim.

O consumidor conta que não possui os membros superiores, mas que a deficiência não o impede de conduzir o seu veículo, que possui adaptações. Afirmou que sofreu acidente e acionou a empresa para concertar seu carro, o qual demorou 62 dias para ficar pronto. No entanto, no período em que o veículo estava sendo consertado, solicitou o carro reserva, mas este foi negado pela empresa, por se tratar de carro automático.

Porém, diante da sua condição de deficiente físico, o cliente possui carro automático para sua locomoção, que é segurado pela companhia, e ainda, possui cobertura de vinte dias de carro extra ou 25% de desconto na franquia, em caso de sinistro.

O cliente sustentou que sua grave deficiência física não pode ser ignorada. Por não possuir qualquer dos antebraços e mãos, ele não consegue acionar serviços de transporte público ou particular, como Táxi e Uber. Ele alega que tal situação agravou ainda mais o seu sofrimento, sentindo desamparo, humilhação e vergonha.

A empresa contestou, dizendo que o contrato prevê a cobertura de um carro extra, mas o veículo seria nacional, modelo básico e sem qualquer adaptação, não havendo o que se falar em ato ilícito, pois estava prescrito nas cláusulas, no ato da contratação.

Em primeira instância, o juiz julgou improcedente o pedido de indenização. Ele entendeu que não houve ofensa pelo fato de a empresa ter negado o carro extra automático, já que não era coberto pela apólice contratada.

Recurso

O consumidor recorreu, argumentou que fez a contratação da apólice de seguro veicular somente por causa da previsão de cobertura de carro extra, de acordo com sua necessidade. Além disso, afirmou não ter recebido as cláusulas gerais no ato da contratação.

Para a relatora, desembargadora Shirley Fenzi Bertão, quando a seguradora se propôs a realizar a apólice de seguros, ciente da condição física do cliente e da especificidade do seu veículo, era sua obrigação adaptar seu serviço para satisfazer o consumidor que confiou nela para um momento de necessidade.

A magistrada entendeu que “a falha na prestação dos serviços infligiu ao autor dor e sofrimento, ao perceber que a seguradora, ao qual depositou sua confiança, não foi capaz de cumprir com as condições firmadas no ato da contratação, disto resultando danos morais passíveis de serem indenizados”.

Portanto, a desembargadora determinou o pagamento de R$ 5 mil, para fazer jus às funções compensatórias e punitivas da indenização por dano moral.

Os desembargadores Adriano de Mesquita Carneiro e Fabiano Rubinger de Queiroz votaram de acordo com a relatora.

Leia o acórdão e acompanhe a movimentação do processo.

Fonte: TJMG, em 03.12.2020