

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

EMENTA

CONSUMIDOR. SEGURO DE PROTEÇÃO VEICULAR – ASSISTÊNCIA 24 HORAS –
DEMORA EXCESSIVA PARA ENVIO DE REBOQUE – SINISTRO OCORRIDO EM ZONA URBANA DE
CIDADE GRANDE – AFRONTA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR – DANOS
MORAIS CONFIGURADOS – VALOR ADEQUADO E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E
PROVIDO.

1. Trata-se de recurso inominado interposto pelo autor (contratante de seguro veicular com a ré, de assistência 24 horas) contra sentença que indeferiu indenização por danos morais. Narra que teve duas rodas de seu veículo segurado furtadas, enquanto estacionado em frente à rua de acesso ao Clube Naval de Brasília. Diz também que ao perceber o ocorrido, por volta das 23:30h, acionou a seguradora para que enviasse o reboque, contudo, apenas por volta das 3h da madrugada a ré informou que não tinha reboque disponível naquele momento e que nada podia fazer, e nem disponibilizou um “voucher” de transporte para o autor de forma imediata. Por fim, apenas no dia seguinte, às 11h o veículo restou rebocado.
2. A matéria ventilada nos autos versa sobre relação jurídica de natureza consumerista, devendo, pois, ser resolvida à luz dos princípios que informam e disciplinam o microsistema específico por ele provido, notadamente no que toca à responsabilidade objetiva, advinda do risco da atividade (arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, do CDC).
3. A própria ré reconhece em sua contestação a dificuldade em enviar o guincho para o reboque do veículo do autor, quando assim se expressa (ID Num. 59477150 - Pág. 5): “[...] houve dificuldade para localizar prestadores disponíveis próximo a região onde a parte autora encontrava-se, sendo que a Cia entrou em contato com o segurado a todo momento para explicar o ocorrido, bem como, após, para retratação. Desta feita, a demora no socorro ocorreu sem a participação da seguradora, pois, conforme já expandido, em todos os contatos feitos demonstrou que estava [...]”. Afirma, inclusive, ter se desculpado por isso.
4. A mera alegação da ocorrência de dificuldade em localizar prestador de serviços na região, a dificultar o adequado atendimento aos consumidores, à luz da carga fixada pelo art. 333, inciso II, do CPC, não se presta a demonstrar, à míngua de qualquer elemento probatório idôneo, a ocorrência de circunstância impeditiva, de modo a afastar a responsabilidade da seguradora pela falha na prestação de seus serviços. Mais ainda se tivermos em conta que o autor estava na zona urbana de uma grande cidade, o que ilide tal argumento.

5. Sobressai, portanto, a falha da prestação do serviço contratado, que impôs aorecorrente prolongada e desarrazoada espera pelo socorro solicitado, obrigando-o a ver o problema resolvido mais de 10h depois, apenas, o que atrai a responsabilização da seguradora, com o consequente dever de indenizar os prejuízos morais do autor relacionados à atuação desidiosa da empresa.
 6. Nessa toada, reputo justa a fixação de indenização por danos morais, uma vez que a ré não prestou o serviço de urgência e socorro que dela se esperava, deixando desamparado o autor no momento da ocorrência de sinistro, afrontando a dignidade do consumidor, por atingir a sua legítima expectativa de receber um serviço compatível com suas reais e efetivas necessidades. Quanto ao valor da reparação, sopesando as circunstâncias do caso, notadamente, o local dos fatos, o horário do ocorrido e o tempo excessivo de espera pelo socorro, tenho como justo o valor de R\$ 2.500,00. Tal importância atende prontamente aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sem representar enriquecimento ilícito.
 7. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO
- Para reformar parcialmente a sentença apenas para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 2,500,00, atualizada monetariamente pelo INPC/IBGE, a partir desta data, na forma da Súmula nº 362 do STJ e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.
8. Sem condenação em honorários advocatícios, dada a ausência de recorrente vencido.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DANIEL FELIPE MACHADO - Relator, MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal e MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 24 de Junho de 2024

Juiz DANIEL FELIPE MACHADO
Presidente e Relator

RELATÓRIO

Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.

VOTOS

O Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO - Relator

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

O Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO. UNÂNIME.

Assinado eletronicamente por: DANIEL FELIPE MACHADO

26/06/2024 19:00:03

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:



24062619000349000000058

IMPRIMIR

GERAR PDF