

Demora na prestação de serviço por seguradora gera indenização

26/08/2023

A falha na prestação de serviço de seguro de veículo a cliente configura dano moral indenizável, posto que a função deste tipo de empresa é justamente garantir que não haja transtornos ao segurado, e que seu problema seja resolvido de forma rápida e eficiente.

Freepik



Juíza entendeu que demora no atendimento por parte de seguradora gera dano moral
Freepik

Sob esse entendimento, a juíza Maria Cecília Cesar Schiesari, da 1ª Vara do Juizado Especial do Foro Regional da Vila Prudente, em São Paulo, deu provimento a um pedido de indenização por dano moral a um casal que permaneceu por horas na estrada aguardando guincho e, posteriormente, táxi para ser retirado do local em segurança, por conta de atraso na prestação de serviço da seguradora.

Nos autos consta que o casal estava retornando de viagem ao litoral paulista quando sua motocicleta superaqueceu. Eles tiveram de encostar o veículo em meio à rodovia dos Imigrantes, que liga a capital ao litoral sul. O notificação à seguradora pelo problema no motor aconteceu às 19h29; o guincho chegou ao local apenas duas horas depois, às 21h30; e o táxi resgatou o casal apenas às 23h45.

"A ré, por seu turno, não apresentou um único elemento de prova no sentido de demonstrar que prestou os serviços a que se obrigou de forma adequada e eficiente, nos termos do contrato celebrado entre as partes", escreveu a juíza.

"Cumpra esclarecer, por oportuno, que o contrato de seguro de veículos tem como objetivo oferecer os serviços decorrentes de sinistros sofridos pelo segurado, os quais devem ser prestados de maneira rápida e eficiente, o que não restou comprovado no presente feito", argumentou a julgadora.

A juíza estabeleceu sentença para pagamento de R\$ 4 mil por danos morais a cada autor da ação "para amenizar os transtornos suportados em decorrência da conduta desidiosa da ré, sem configurar causa de enriquecimento indevido, e, por outro lado, para incentivá-la a proceder de forma mais zelosa e eficiente no cumprimento de suas obrigações e no tratamento dispensado a seus clientes".

A defesa do casal foi patrocinada pelo advogado **Henrique Carlos Castaldelli**

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1010379-24.2021.8.26.0009

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-ago-26/demora-prestacao-servico-seguradora-gera-indenizacao/>