

## Banco e seguradora são condenados por conserto mal feito de celular

O artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#) determina que o fornecedor de serviços responde objetivamente — independentemente de culpa — pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço ou por informações insuficientes ou inadequadas.

Esse foi o fundamento adotado pela juíza Jaci Cavalcanti Gomes Atanazio, da 16ª Vara do Juizado Especial Cível de Manaus, para condenar um banco e uma seguradora a indenizar um consumidor.

A decisão foi provocada por ação de repetição de indébito e danos morais ajuizada pelo advogado **Lucas Passos Martins Guedes**, que atuou em causa própria. Conforme os autos, ele fez o seguro de um telefone celular e, após um sinistro coberto pela apólice, enviou o aparelho para reparo. A prestadora de serviço, porém, não consertou o aparelho adequadamente e o consumidor foi submetido a um verdadeiro calvário burocrático sem resolução do problema.

Ao analisar o caso, a juíza ressaltou que a relação jurídica entre o autor da ação e as empresas é regida pelo Código do Consumidor e, portanto, cabe a elas a responsabilidade objetiva pelos serviços oferecidos ao cliente.

“Pois bem. Do conjunto probatório dos autos, adoto o viés da falha na prestação dos serviços que envolveu os litigantes, uma vez que, as peças de resistência apresentadas pelas Requeridas não comprovam os métodos de qualidade que permitiram o envio do produto devidamente reparado. Não consta nos autos nenhum documento demonstrando exames de integridade pós reparo ou documento similar.”

A julgadora condenou o banco e a seguradora a indenizar o consumidor em R\$ 5 mil por danos materiais e mais R\$ 5 mil por danos morais.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0253848-63.2025.8.04.1000**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-18/banco-e-seguradora-terao-que-indenizar-consumidor-por-falha-na-prestacao-de-servico/>



*Aparelho celular com defeito gerou enorme dor de cabeça para o consumidor*