

Seguradora precisa comprovar má-fé para afastar indenização, diz juiz

27/11/2025

Na contratação de seguro de automóvel feita em plataforma online, a seguradora assume o risco de confiar nas declarações prestadas pelo segurado. Em caso de sinistro, é dever da empresa mostrar prova cabal de **má-fé** do cliente para justificar uma negativa de indenização.

Com esse entendimento, o juiz Alberto Gibin Villela, da 4ª Vara Cível do Foro Regional do Tatuapé (SP), condenou a Caixa Seguradora e a Youse Seguro, uma plataforma digital vinculada ao banco público, a indenizar um contratante que teve um veículo furtado em junho desse ano.

Depois de comunicar o sinistro, o segurado teve a cobertura rejeitada sem justificativa, e o contrato foi cancelado unilateralmente pelas empresas. Com a negativa, ele ajuizou ação pedindo o valor integral da indenização, de R\$ 92 mil, correspondente a 100% do valor do carro na [Tabela Fipe](#) na data do crime.

Má-fé descartada

As empresas alegaram, nos autos, que o autor perdeu o direito à indenização em razão de declarações inexatas ou omissões, defendendo que a contratação do seguro, feita de forma digital, depende exclusivamente dos dados informados pelo contratante.

As seguradoras afirmaram ter instaurado uma sindicância que indicou várias inconsistências, como divergências no horário do sinistro, atraso na lavratura do boletim de ocorrência e ausência de movimentação do veículo por um mês antes do furto.

O magistrado rejeitou os argumentos. Segundo ele, cabia às rés provar os fatos impeditivos do direito do autor, especificamente a alegação de fraude ou má-fé. O juízo considerou que os elementos mencionados pelas empresas, baseados em rastreamento e notas fiscais, eram apenas indícios e não se mostraram suficientes para caracterizar a fraude.

As pequenas divergências de horário na comunicação do furto e o atraso na lavratura do boletim de ocorrência, segundo ele, são falhas procedimentais que decorrem da natural confusão e do lapso temporal do consumidor depois de um evento danoso, não se equiparando à fraude intencional.

Além disso, o fato de o veículo ter permanecido inativo por um mês antes do furto, conforme registro de rastreamento, não comprova má-fé.

“A seguradora, ao operar no modelo de contratação digital (100% online), assume o risco de confiar predominantemente nas declarações do segurado, cabendo-lhe a vistoria prévia ou o detalhamento do questionário de risco. Diante da ausência de prova cabal e inequívoca da má-fé do segurado, as inconsistências apontadas são insuficientes para afastar o dever de indenizar da seguradora”, concluiu o magistrado, condenado as empresas rés ao pagamento integral da indenização.

O advogado **Thiago Lamont de Lacerda** atuou em favor do segurado.

Clique [aqui](#) para ler a sentença
Processo 4002437-48.2025.8.26.0008

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-27/seguradora-nao-comprova-ma-fe-em-sinistro-e-tera-de-indenizar-segurado/>

