

TJ-DF condena seguradora por atraso de sete horas em socorro a cliente na estrada

22/09/2025

O 1º Juizado Especial Cível de Águas Claras (DF) condenou uma seguradora associada ao Banco do Brasil a pagar R\$ 12.580,77 em indenização por falha na prestação de serviços de assistência 24 horas. A empresa deixou segurado e filho de seis anos aguardarem por mais de sete horas sem socorro em local isolado.

O autor conta que acionou a seguradora no dia 3 de janeiro de 2025, por volta das 10h19, quando precisou de guincho para seu veículo na BR-040, km 315, em Três Marias (MG). Diz que fez diversas ligações ao longo do dia, sendo a última às 16h13. A gerente de conta fez contato depois das 17h, mas a empresa alegou falta de informações sobre o chamado. De acordo com o autor, a ré não providenciou o guincho, o que o obrigou a contratar o serviço por conta própria depois de longa espera.

A seguradora apresentou preliminares de ilegitimidade passiva e ausência de interesse de agir, que foram rejeitadas pelo magistrado. O juiz aplicou as disposições do [Código de Defesa do Consumidor](#), destacando que se trata de relação de consumo com responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Quanto à legitimidade, o magistrado fundamentou que “os fornecedores de produtos e serviços respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor”.

O julgador reconheceu que a expectativa de quem contrata seguro é utilizar os serviços de forma célere quando necessário. A decisão determinou o pagamento de R\$ 2.580,77 em danos materiais, referentes ao guincho (R\$ 2,2 mil), hospedagem (R\$ 275,89) e alimentação (R\$ 104,90).

Quanto aos danos morais, o juiz considerou que o autor e seu filho de apenas seis anos permaneceram expostos em situação de apreensão por mais de sete horas. Ao fixar o valor da indenização em R\$ 10 mil, o magistrado avaliou as circunstâncias especiais do caso: a longa espera sem atendimento depois de diversas tentativas, a presença do filho menor, a permanência em local ermo adentrando o período noturno e a necessidade de hospedagem em cidade vizinha.

Dessa forma, a ré também foi condenada a pagar ao autor as quantias de R\$ 10 mil a título de danos morais e de R\$ 2.580,77 pelos danos materiais.

Cabe recurso da decisão. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0708247-23.2025.8.07.0020

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-22/tj-df-condena-seguradora-por-atraso-de-sete-horas-em-socorro-a-cliente-na-estrada-2/>

