

O 1º Juizado Especial Cível de Águas Claras condenou a BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A. 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, Minas Gerais. Diz que realizou diversas ligações ao longo do dia, sendo a última às 16h13. A gerente de conta fez contato após às 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 após 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\$ 2.200,00), 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 após 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.

[Acesse o PJe 1 e saiba mais sobre o processo:](#) **0708247-23.2025.8.07.0020**

Fonte: TJDFT, em 17.09.2025