

A 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal manteve a condenação da Kovr Seguradora S/A por falha na prestação de serviço em contrato de seguro-viagem. O colegiado concluiu que a negativa configurou prática abusiva.

Segundo o processo, a consumidora adquiriu seguro-viagem com cobertura para despesas médicas e hospitalares. Durante viagem ao Rio de Janeiro, sofreu queda que resultou em fratura exposta no punho. Mesmo após acionar a seguradora, teve a cobertura negada, o que a obrigou a buscar atendimento em hospital público, onde passou por procedimento paliativo e foi submetida posteriormente a cirurgia definitiva em unidade privada após novo deslocamento.

Em sua defesa, a seguradora alegou que a cobertura não foi efetivada por culpa exclusiva da consumidora, sob o argumento de ausência de documentação necessária. Também sustentou que eventual descumprimento contratual não seria capaz de gerar dano moral à autora.

Ao analisar o recurso, a Turma Recursal destacou que os documentos demonstraram tentativas de contato e negativa de cobertura pelo simples fato de a paciente estar em hospital público. Explicou que a seguradora não cumpriu com sua obrigação de garantir a cobertura securitária e que ficou evidente a falha na prestação dos serviços, uma vez que deixou de prestar assistência à segurada, após ser acionada.

“Tal negativa é abusiva e ofende os direitos da consumidora, sobretudo considerando a urgência e emergência do seu quadro de saúde, o que gera a obrigação de indenizar o dano moral”, finalizou.

Dessa forma, foi mantida, por unanimidade, a condenação da seguradora ao pagamento de R\$ 15 mil, a título de danos morais.

[Acesse o PJe2 e saiba mais sobre o processo: 0709780-17.2025.8.07.0020](#)

Fonte: TJDFT, em 20.02.2026