



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000357614

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014858-43.2022.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante THEREZA SUELI TARDIVO GRILLI, são apelados CHUBB SEGUROS BRASIL S/A e TRAVEL ACE ASSISTANCE INTERNACIONAL.

ACORDAM, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1014858-43.2022.8.26.0068

Apelante: Thereza Sueli Tardivo Grilli

Apelados: Chubb Seguros Brasil S/A e Travel Ace Assistance Internacional

Comarca: Barueri – 3ª Vara Cível

Juiz: Raul de Aguiar Ribeiro Filho

Voto nº 2.074 – tmbe

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. SEGURO-VIAGEM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. - Pedido de condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Segurada que necessitou de atendimento médico hospitalar durante viagem internacional. Seguradora que resiste ao pagamento das despesas sob a alegação de insuficiência de documentos. Pagamento realizado após a prolação da sentença. Reconhecida a falha na prestação dos serviços. Imposição de transtornos e perda de tempo à consumidora geradores de dano moral. Configuração do desvio produtivo. Fixação da indenização em R\$ 5.000,00. Procedentes desta Corte. Sentença reformada. Recurso provido, com alteração da sucumbência.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 650/653), aclarada pela decisão de fls. 674/675, que julgou parcialmente procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais*¹, ajuizada por **Thereza Sueli Tardivo Grilli** em face de **Chubb Seguros Brasil S/A e Asistbras – Assistência ao Viajante Ltda.**, para “o fim de condenar as requeridas, solidariamente, a efetuar o pagamento das despesas médicas hospitalares descritas na inicial, até o limite do valor segurado, no prazo de 15 (quinze) dias, a ser apurado em liquidação. Ante a sucumbência recíproca, rateiam-se por igual as custas e despesas processuais, arcando cada qual com os honorários do(a)s advogado(a)s da parte adversa, arbitrados, respectivamente, em 10% do valor da condenação e em R\$1.500,00, estes a serem divididos entre o(a)s defensores(as) das rés”.

A autora apelou requerendo a reforma da sentença, com a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

¹ Valor da causa: R\$ 41.845,61, em agosto de 2022. Sentença disponibilizada no DJE de 04/05/2023.

O recurso foi respondido.

A decisão de fls. 729 determinou a complementação do valor do preparo, conforme a certidão de fls. 724.

A apelante interpôs agravo interno, ao qual foi dado provimento para reconsiderar a decisão.

A apelante manifestou oposição ao julgamento virtual as fls. 693.

A apelante tem direito à **prioridade de julgamento**, nos termos do artigo 71 da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).

É o relatório.

Na petição inicial, a autora narra que programou viagem para Miami, Estados Unidos, de 17/03/2022 a 28/03/2022. Para referido período, contratou seguro-viagem da seguradora Chubb por meio da Asistbras. Relata que, no dia 19/03/2022, já nos EUA, iniciou com vômitos, pressão baixa, fortes dores abdominais, encontrando-se em estado de quase inconsciência. À vista disso, foi levada às pressas para um pronto-socorro. Conforme orientação médica, teve de ser transferida para o hospital *Wakemed Health and Hospitals Service Area*, recebendo um diagnóstico de bloqueio intestinal, obtendo alta em 22/03/2022.

Alega, ainda, que, sabendo seu filho do seguro contratado, iniciou contato com a Asistbras para que esta realizasse o custeio de todo o tratamento. Contudo, após retorno ao Brasil, a autora passou a receber inúmeras cobranças do hospital e, embora tendo se comprometido a custear o tratamento, até o momento, a Asistbras não o fez.

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes é nitidamente de consumo e enquadra-se no sistema protetivo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, consoante dispõe o artigo 3º, § 2º, do diploma legal, e na condição de prestadoras de serviços, a responsabilidade das rés é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O pedido de indenização por dano moral deve ser acolhido.

No caso em exame, o descaso com que as rés conduziram a situação e o longo período para a resolução do problema causaram evidente abalo moral.

Após mais de um ano da ocorrência do sinistro, as rés permaneciam se esquivando do cumprimento da obrigação pactuada, enquanto a autora, pessoa idosa com 72 anos de idade, continuava recebendo cobranças indevidas, sendo ameaçada de ser cobrada judicialmente em outro país, referente a dívida de U\$ 5.212,74.

Os diversos *e-mails* que acompanham a inicial demonstram que as rés não se mostraram proativas na entrega dos serviços que foram contratados.

A escusa de verificação dos documentos não pode ser aceita haja vista que a autora comprova que todos os documentos e informações necessárias foram encaminhados.

Outrossim, a conduta das rés se repetiu no processo, sendo que a ré Asistbras comprovou o pagamento das despesas da autora perante o hospital americano somente em junho de 2023, após a sentença e mais de um ano após os fatos.

Essa elasticidade da conduta das rés tinha por objeto levar a autora ao esgotamento mental e físico na esperança de que desistisse da pretensão de exigir o cumprimento contratual.

O princípio da boa-fé objetiva do contrato compele as partes ao estrito e leal cumprimento do contrato firmado exigindo-se condutas ativas de parte a parte. Colocar-se de forma inacessível perante a vulnerável da autora é conduta abusiva que deve ser classificada como ato ilícito.

Assim, o ato ilícito das rés está demonstrado.

É intuitivo que a conduta das rés trouxe desassossego à autora,

bem como fez com que ela perdesse tempo com a procura de advogado para ajuizar a presente ação com o fim obter o cumprimento correto do contrato de seguro-viagem.

O tempo que ela perdeu poderia ter sido utilizado para desenvolver outras atividades, inclusive para ficar com a família ou, nos termos do princípio da liberdade, ter exercitado a doce arte de não fazer nada (*il dolce far niente*).

O dano moral é devido. Não, porém, no patamar pretendido. É que o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) seria desproporcional aos dissabores sofridos e ao tempo despendido pela autora, bem como incompatível com o valor da indenização securitária.

No meu sentir, o arbitramento dos danos morais na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é suficiente para a compensação da autora e, simultaneamente, suficiente para inibir as rés de voltarem a praticar esses mesmos atos.

Sobre o valor da indenização incidirão correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando o IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e juros moratórios contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o IPCA (artigo 406, §§1º e 3º, do Código Civil).

Oportuniza dizer que o fato de o dano moral ser arbitrado em quantia inferior ao sugerido pela parte autora não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).

A propósito, seguem precedentes desta Corte:

“APELAÇÃO. Seguro-viagem. Ação indenizatória. Os documentos que não foram apresentados com a inicial, na hipótese, não podem ser considerados intempestivos, uma vez que sua juntada aos autos se deu por determinação do magistrado singular. No mais, cumprem a contento a finalidade a que se destinam, que é comprovar os

gastos com produtos relacionados ao tratamento médico a que foi submetido o autor. Segurado de 81 anos de idade que foi acometido de mal súbito grave enquanto viajava no exterior, em companhia de sua esposa, também idosa. Indenização securitária devida nos termos deduzidos na inicial, eis que comprovadas as despesas resultantes do sinistro e demonstrada sua cobertura pela apólice. Interpretação do contrato de seguro que, embora restritiva, deve ser feita à luz da função social do contrato e da boa-fé objetiva. Danos morais configurados. Sentença reformada apenas para, nos termos do artigo 405 do Código Civil, fixar a citação como termo inicial dos juros legais moratórios incidentes sobre o valor arbitrado a título de danos morais. Recurso ao qual se dá parcial provimento”. (TJSP; Apelação Cível 1053580-50.2022.8.26.0100; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023).

“APELAÇÃO. Seguro viagem. Ação de reparação de danos materiais e morais. . Sentença de parcial procedência. Danos morais afastados. Insurgência do autor. Autor que se utilizou de serviços médicos e hospitalares quanto em viagem à Irlanda. Comunicação à ré para a quitação diante da contratação do seguro viagem. Inércia da seguradora. Dano moral configurado. Hipótese em que o autor não foi assistido no momento em que precisou. Situação de aflição e desamparo da assistência que contratou, estando em país estrangeiro. Verba fixada em R\$ 5.000,00, a fim de atender às funções compensatória e inibitória. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1055907-36.2020.8.26.0100; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2023; Data de Registro: 13/02/2023).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em razão do resultado do julgamento, as rés deverão arcar integralmente com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

EDUARDO GESSE

Relator