



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030604-44.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que são apelantes TOKIO MARINE SEGURADORA S.A. e ZUL+ CORRETORA DIGITAL DE SEGUROS SOCIEDADE UNIPessoal LTDA, é apelado SILVANA CORDEIRO MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da seguradora e parcial provimento ao recurso da corretora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44006.

Apelação nº 1030604-44.2024.8.26.0564.

Comarca: São Bernardo do Campo.

Apelantes: Tokio Marine Seguradora S/A e Zul+ Corretora Digital de Seguros Sociedade Unipessoal Ltda.

Apelada: Silvana Cordeiro Matos.

Juiz prolator da sentença: Carolina Nabarro Munhoz Rossi.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos materiais e morais promovida contra a corretora de seguros e a seguradora em razão de não renovação do seguro, pois a autora teve o veículo furtado após o término da vigência da apólice anterior. Autora que não imputou à seguradora qualquer falha na prestação do serviço ou a prática de ato ilícito de que teriam decorridos os danos suportados por ela. Seguradora que não foi causadora dos danos e, portanto, não responde solidariamente pela sua reparação. Omissão da corretora bem reconhecida, porquanto gerou para a autora a expectativa de que estava providenciando a renovação do seguro. Hipótese, porém, em que houve culpa concorrente da autora, que foi desidiosa na tutela dos próprios interesses. Corretora que deve responder por metade da indenização por danos materiais. Danos morais não configurados. Mero inadimplemento contratual. Recurso da seguradora provido, provido em parte o da corretora.

Trata-se de pedido de indenização por danos materiais e morais, julgados parcialmente procedentes pela respeitável sentença de fls. 241/245, cujo relatório se adota, para condenar as rés ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$55.708,80, corrigido monetariamente a partir do ajuizamento da ação de acrescido de juros de mora desde a citação, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora a partir da citação, e a arcarem com o pagamento das custas e despesas

processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformadas, apelam **as rés**.

Tokio Marine Seguradora S/A sustentando que na sentença não foram analisados os argumentos deduzidos e as provas produzidas; que não possui qualquer relação com os fatos narrados na petição inicial; que o corretor não tem qualquer vínculo ou relação com ela e é profissional que atua exclusivamente no interesse do segurado; que o corretor responde pelos prejuízos que causar aos segurados e seguradoras por omissão ou negligência; que toda a narrativa da inicial se refere à autuação da corretora e não há justificativa à sua condenação à reparação de danos suportados pela autora; que a autora não solicitou a renovação do seguro a partir de 31/08/2024 e não havia seguro vigente, o que demonstra sua ilegitimidade passiva para a causa; que a sentença concedeu à autora o direito à indenização, mas sem que ela tenha arcado com qualquer parcela do prêmio; que a falha do corretor não lhe pode ser imputada, inclusive porque não praticou ato ilícito; que não se configuraram danos morais em prejuízo da autora; que o valor indenizatório arbitrado para os danos morais é excessivo e deve ser reduzido; e que, em caso de manutenção da sentença, lhe devem ser transferidos os direitos sobre o salvado (fls. 248/256).

E Zul+ Corretora Digital de Seguros Sociedade Unipessoal Ltda., aduzindo que foram desconsideradas questões relevantes no julgamento da causa, pois a autora não confirmou a forma de pagamento, sem a qual o negócio não poderia ser concretizado; que o corretor de seguros não é obrigado a informar o segurado sobre o encerramento da apólice, mas mesmo assim procurou a autora que, no entanto, não deu qualquer retorno conclusivo a respeito; que, portanto, não se cogita de culpa concorrente na hipótese; que houve culpa exclusiva da

consumidora; que sem assinatura da autora a renovação não poderia ser efetuada; que, caso tivesse procedido à renovação do seguro sem anuência expressa, poderia ser responsabilizada por cobranças indevidas em prejuízo da autora; que, caso mantida a condenação, sua responsabilidade com relação ao valor do veículo não pode ser superior a 20% do bem; que não praticou ato ilícito que pudesse justificar sua responsabilização pela reparação de danos morais, os quais sequer se configuraram (fls. 264/273).

Houve resposta (fls. 280/287).

É o essencial a ser relatado.

O apelo da seguradora é de ser provido e o da corretora parcialmente provido.

Narra a petição inicial que a autora era proprietária do veículo Fiat/Cronos e, por meio de serviços de corretagem de seguros prestados pela ré Zul+, contratou seguro para o automóvel com a ré Tokyo Marine, com vigência entre 30/09/2023 e 30/08/2024, e, em 25/08/2024 um dos corretores da ré entrou em contato com ela informando que o seguro se encerraria em 31/08/2024 e ela forneceu os dados solicitados, que eram os mesmos que já constavam da apólice, com base no que acreditou que o seguro estava renovado. No entanto, em 10/09/2024 a autora teve seu veículo furtado, diante do que procurou o corretor, que não atendeu suas ligações, e ao entrar em contato com a seguradora, foi informada que não havia apólice vigente para o veículo e que o sinistro não estaria coberto. Argumenta que a relação entre as partes é de consumo e houve falha na prestação do serviço por parte das rés, do que resultou para ela danos materiais pela perda do veículo, lucros cessantes, pois alugava seu veículo semanalmente para o seu cunhado, e danos morais. A autora pediu, assim, a condenação das rés ao pagamento de R\$69.363,00 (valor do veículo), de indenização por lucros cessantes na quantia de R\$600,00 por semana a

partir de 10/09/2024, e de indenização por danos morais, no importe de R\$5.000,00.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, mas, respeitada a convicção externada pelo Magistrado *a quo*, a causa comporta solução diversa.

É certo que a relação existente entre as partes é de consumo, no entanto, essa circunstância isoladamente considerada não é suficiente para se atribuir às rés responsabilidade solidária pela reparação dos danos alegados na petição inicial, uma vez que conforme dispõem os artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade será solidária quando o dano tiver mais de um causador.

No caso em exame, porém, a autora não imputou à seguradora qualquer falha na prestação do serviço ou prática de ato ilícito que tenha contribuído para os danos suportados por ela.

Com efeito, a narrativa constante da petição inicial é clara no sentido de que ela foi procurada por preposto da corretora, no dia 25/08/2024, que lhe informou sobre a proximidade de vencimento do seguro do seu veículo e solicitou informações necessárias para a renovação, sendo que ela prestou as informações solicitadas e, com isso, acreditou que a apólice do seguro estava renovada, contudo, foi surpreendida com a negativa de cobertura pela seguradora, sob o argumento de que não havia apólice em vigor.

É incontroverso que a renovação do seguro não ocorreu e não há qualquer elemento de prova no sentido de que a seguradora tenha contribuído para isso de forma indevida, por exemplo, deixando de analisar proposta de renovação que lhe tivesse sido enviada pela corretora. Nesse contexto, se não havia apólice vigente, foi legítima a recusa manifestada

pela seguradora, diante do que não há como se entender que ela deu causa aos prejuízos materiais e morais afirmados pela autora, apenas porque negou cobertura ao sinistro ocorrido após o término da vigência do contrato que existiu entre elas.

Assim, a mera alegação da autora de que as rés integrariam a cadeia de fornecimento ou mesmo a conclusão do Juízo *a quo* no sentido de que a corretora trabalha de forma intrinsecamente ligada à seguradora são insuficientes a justificar a configuração de responsabilidade civil da seguradora se ela em nada contribuiu para a ocorrência dos danos reclamados na petição inicial e não há vínculo de preposição entre ela e a corretora.

Com efeito, nos termos do artigo 1º da Lei 4.594/1964 e do artigo 122 do Decreto-Lei 73/1966, *O corretor de seguros, pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre as Sociedades Seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas de Direito Privado*. A corretora, portanto, não age em benefício da seguradora, mas sim em interesse próprio quanto ao desenvolvimento de sua atividade, para que possa obter a remuneração pelos contratos que logra intermediar.

Em caso análogo, assim já se pronunciou esta Colenda Câmara:

*Seguro de veículo. Furto. Inadimplemento do prêmio. **Não renovado o contrato de seguro por falha administrativa da corretora de seguros. Ilegitimidade passiva da seguradora.** Agravamento do risco sequer minimamente demonstrado. Indenização devida. Recurso da seguradora provido e negado o da corretora e de seu preposto. (TJSP; Apelação Cível 1065877-31.2018.8.26.0100; Rel. Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 11/02/2020)*

(realces não originais)

De outro lado, com relação à corretora, sua responsabilidade foi bem reconhecida na sentença, pois, como destacado pela Magistrada *a quo* e não impugnado no apelo de fls. 264/273: *é de se observar que a empresa corretora de seguros simplesmente deixou de enviar a proposta para a Seguradora Tokio Marine.*

Ora, a mera falta de repasse da apólice de seguros se nos afigura flagrante desídia por parte do corretor e da empresa de corretagem de seguros.

Esta Colenda Câmara já decidiu que *Não se concebe, pois, que existe para a corretora uma obrigação legal, ou mesmo decorrente de um costume ou da boa-fé objetiva, de alertar seus clientes sobre a necessidade de renovar o seguro de seus veículos, cujo descumprimento possa autorizar a sua responsabilização por eventual sinistro ocorrido após o término da vigência do seguro não renovado (TJSP; Apelação 1013755-46.2015.8.26.0003; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 23/05/2017).*

A situação ora analisada, porém, é diversa daquela que ensejou aludido precedente, pois aqui a corretora efetivamente entrou em contato com a autora informando-lhe sobre a proximidade do término da vigência do seguro e solicitou dados para proceder à renovação, o que era suficiente a gerar para a consumidora a legítima expectativa de que o serviço seria prestado.

Os prints de WhatsApp juntados com a inicial revelam que a autora forneceu à ré os dados solicitados pelo corretor para a renovação do seguro e que, depois disso, não houve mais contato entre eles, até o dia em que ocorreu o furto do veículo e a autora indagou sobre o envio da apólice.

Conquanto a corretora alegue que a autora não confirmou a forma de pagamento do prêmio e não assinou a proposta, sem o que a renovação não poderia ser efetuada, não há qualquer elemento indicativo de que a ré voltou a entrar em contato com a autora depois de 26/08/2024 (fls. 15), pedindo novas informações ou confirmações, ou mesmo a assinatura da proposta, em vista do que não se pode entender que a não renovação do seguro foi consequência de omissão exclusiva da autora que, reitera-se, já tinha a legítima expectativa de que a corretora estava atuando em seu favor para que o seguro fosse renovado.

Diante disso, é evidente que a omissão da corretora foi determinante para os prejuízos experimentados pela autora em decorrência da ausência de cobertura securitária no momento em que teve seu automóvel furtado, o que enseja a configuração de sua responsabilidade civil.

Com efeito, nos termos do artigo 723 do Código Civil, *O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência, e a prestar ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento do negócio.*

E, em especial, o artigo 126 do Decreto-Lei 73/1966 prevê que: *O corretor de seguros responderá civilmente perante os segurados e as Sociedades Seguradoras pelos prejuízos que causar, por omissão, imperícia ou negligência no exercício da profissão.* Além disso, conforme enuncia o artigo 14, §3º, I, apenas a culpa exclusiva do consumidor afasta a responsabilidade do fornecedor pela falha na prestação do serviço e, no caso em exame, a culpa da autora foi apenas concorrente.

E, neste ponto, a insurgência quanto ao percentual de culpa atribuído às partes deve ser acolhida em parte.

Nesta fase recursal não subsiste controvérsia acerca da desídia da autora em tutelar seus próprios interesses, pois, ainda que ela acreditasse que a corretora estava providenciando a renovação do seguro do veículo, ela foi alertada a respeito da proximidade do término da vigência da apólice e não buscou, antes do encerramento do contrato, obter informações sobre a concretização da renovação, certificar-se de como seria feito o pagamento do prêmio (sem o qual, aliás, como bem pontuou a Magistrada *a quo*, a renovação não se concretizaria), ou solicitar o envio da nova apólice, vindo a preocupar-se com isso apenas após a ocorrência do sinistro.

Na linha do precedente desta relatoria acima mencionado **(TJSP; Apelação 1013755-46.2015.8.26.0003; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 23/05/2017)**, a renovação do seguro interessa precipuamente ao próprio segurado, pois com a assinatura do contrato ele transfere para a seguradora a responsabilidade por riscos a que seu veículo está sujeito.

Diante disso, se a maior interessada na renovação do seguro era a própria autora, não é razoável compreender que sua culpa pela não renovação do seguro foi de extensão significativamente menor que a da corretora. A culpa concorrente, no caso, é de metade de cada uma das partes.

Assim, em atenção à regra do artigo 945 do Código Civil, cabe à ré responder por metade dos danos materiais suportados pela autora em razão da ausência de cobertura securitária quanto ao furto do veículo, ou seja, R\$34.818,00, que, na falta de impugnação específica, deverá ser corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora na forma determinada pela sentença.

Assiste razão à corretora, também, no que concerne à não configuração de danos morais em prejuízo da autora.

Na petição inicial a autora justificou a pretensão indenizatória afirmando que os danos morais decorreram da quebra de confiança que tinha com relação à corretora e que soube, da pior forma possível, que o seguro não havia sido renovado, o que gerou para ela *grave lesão aos seus sentimentos íntimos* (fls. 10), além de ter despendido tempo tentando solucionar o problema com a corretora.

A despeito da argumentação declinada, porém, não há elementos indicativos de que existia relação longa entre as partes, a denotar que a quebra de confiança pela falha na prestação do serviço realmente teria aptidão para gerar ofensa aos seus direitos da personalidade da autora.

No mais, a circunstância de ter descoberto que o seguro não havia sido renovado apenas quando o veículo foi furtado, como visto, também foi fruto da sua inércia em tutelar os próprios interesses, em vista do que não se compreende que as consequências da omissão da ré ultrapassem os da própria falha na prestação do serviço.

E, com relação ao suposto tempo despendido tentando solucionar o problema com a corretora, não há provas a respeito e a autora não alegou que teria havido desídia no atendimento, e juntou apenas uma resposta negativa (fls. 23/24).

Assim, ainda que se reconheça que os fatos narrados na petição inicial geraram para a autora certo aborrecimento, como é sabido, a simples frustração ou incômodo não são indenizáveis.

Afinal, A dor indenizável é exclusivamente aquela que afeta sobremaneira a vítima, que atinge sua esfera legítima de afeição, que agride seus valores, que a humilha, expõe, fere, causando danos, na maior parte das vezes, irreparável, devendo a indenização ser fixada apenas como forma de aplacar a dor (cf. AgRg no RE 387.014-9-SP, Rel. Min. Carlos Velloso, em RT 829/129).

E é claro que todo e qualquer inadimplemento contratual gera decepção e aborrecimento pela quebra da expectativa. Contudo, salvo em situações excepcionais e bem delineadas, a simples frustração decorrente do inadimplemento não é indenizável, mas somente a ofensa aos direitos da personalidade, ou aquele sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado no caso concreto.

O Superior Tribunal de Justiça já decidiu que a inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível (RESP n. 876.527/RJ, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJ 28.4.2008). (STJ, AgRg-AgRg-Ag 1.033.070, 4ª Turma, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, j. 16/09/2010).

É certo que as partes devem agir de boa-fé durante toda a relação contratual, visando ao integral cumprimento do que foi avençado. Todavia, não se pode conceber que elas não tenham se preparado para o eventual descumprimento do contrato, e que dele venham a sofrer desconforto e frustração na sua esfera íntima.

Assim, porque não se vislumbra a ocorrência de situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que a autora sofreu abalo moral, ainda que se reconheçam os incômodos experimentados em razão da não renovação do seguro, não se pode reconhecer que ela suportou

danos morais passíveis de reparação.

Destarte, a demanda deve ser julgada improcedente com relação à ré Tokio Marine Seguradora S/A e, cabendo à autora arcar com o pagamento de eventuais custas e despesas adiantadas por ela, bem como com o pagamento de honorários em favor de seus patronos, ora fixados em 10% sobre o valor da causa, com a ressalva, porém, de que se trata de parte beneficiária da gratuidade da justiça.

Com relação à ré Zul+ Corretora Digital de Seguros Sociedade Unipessoal Ltda., os pedidos são parcialmente procedentes, para condená-la a pagar à autora indenização por danos materiais no valor de R\$34.818,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora na forma determinada na sentença. Diante do decaimento de ambas as partes, mas em maior extensão da autora, caberá a ela arcar com o pagamento de 75% das custas e despesas processuais, e à ré, com os 25% remanescentes. Aos patronos da ré são devidos honorários fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido, e à patrona da autora, honorários correspondentes a 10% sobre o valor da condenação.

Por tais fundamentos, ***dá-se provimento*** ao recurso da seguradora e ***dá-se parcial provimento*** ao da corretora.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator