**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO 3º VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE BOA VISTA - RR**

**Processo n.** [**0817358-25.2025.8.23.0010**](https://projudi.tjrr.jus.br/projudi/processo/navegarProcesso.do?_tj=94afc0fc45181d32e7682eaae92472d2c25d1e8cf68081ee682237d0548220dfa8967078d1fc6a222570d8f6d7841e0665273b2a29bf24a4a49d47af9ce19d3b75b64c15d4953fe0)

MAWDY LTDA (atual denominação de MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.), inscrita no CNPJ sob n.º 68.181.221/0001-47, estabelecida na Av. Nações Unidas, n.º 11.711, 21º andar, Brooklin, CEP: 04578-000, na cidade de São Paulo, Capital e MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., inscrita no CNPJ sob n.º 61.074.175/0001-38, estabelecida na Av. Nações Unidas, n.º 11.711, 21º andar, Brooklin, CEP: 04578-000, na cidade de São Paulo,{{reu\_nome}}, por seu advogado abaixo assinado, nos autos da ação em epígrafe movida por ERALDO NUNES MENDES vem, a presença de Vossa Excelência, com fulcro no artigo 335 e seguintes do Código de Processo Civil, apresentar sua CONTESTAÇÃO, o que o faz consubstanciada nos motivos de fato e de direito a seguir aduzidos:

**I. DAS INTIMAÇÕES**

Requer que todas as publicações veiculadas no Diário Oficial, intimações e qualquer ato de comunicação no presente processo, sejam feitas exclusivamente em nome de **MAURICIO MARQUES DOMINGUES (OAB/SP 175.513)**, com escritório na Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, nº. 105, 18º andar, Ed. Towers, Torre A, cj. 181, São Paulo – SP, CEP 04711-035, com o endereço eletrônico [intimacao@ldadv.com.br](mailto:intimacao@ldadv.com.br), sob pena de nulidade dos atos que vierem a ser praticados, nos termos do que dispõe o parágrafo 2º do artigo 272 do Código de Processo Civil.

**II. RESUMO DA INICIAL**

Em resumo, O autor fez um contrato com a Requerida por 12 meses, terminando em 04 de junho de 2025, pagando R$ 860,37 por mês. O seguro incluía serviços como cobertura por roubo e assistência 24 horas. No dia 14 de dezembro de 2024, durante uma viagem para uma formatura, o carro do autor teve um problema grave nos freios.

Alega que conseguiu uma carona para chegar à cerimônia, mas voltou logo para tentar resolver o problema do veículo. Às 21h32, ele acionou a assistência do seguro, mas a solicitação foi mal gerenciada e cancelada. Depois de muita espera, o autor ainda estava sem ajuda, só com acesso à internet.

Afirma que acabou tendo que passar a noite sozinho no carro, em uma área isolada e sem segurança, aguardando o socorro. Só conseguiu um guincho particular pela manhã, pagando R$ 4. 000,00 o que lhe causou muitos problemas financeiros e emocionais, especialmente porque tinha um almoço de família no dia seguinte.  
  
 O autor tentou resolver a situação com a Seguradora e pediu reembolso do valor pago pelo guincho, mas recebeu apenas o valor de R$ 2.222,00.

Diante disso, o autor decidiu entrar com uma ação judicial pedindo que a Requerida pague, R$ 1. 778,00 pelos danos materiais e R$ 15.000,00 por danos morais, devido aos sofrimentos e problemas que enfrentou por causa da falha no serviço da seguradora.

No entanto, em que pesem as alegações contidas na petição inicial, os pedidos deverão ser julgados totalmente improcedentes, consoante se encontra demonstrado nos tópicos abaixo, que, fatalmente, serão corroborados pela regular instrução do feito.

**III. PRELIMINAR**

1. **DA RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO**

Verifica-se dos autos ter sido a empresa Mapfre Seguros Gerais S.A. qualificada como ré.

Entretanto, a presente ação versa sobre pedido de assistência de guincho realizado pela parte autora, portanto, a empresa responsável pelos serviços requeridos pela parte autora é a empresa Mapfre Assistência LTDA.

Em que pese as empresas pertencerem ao mesmo grupo econômico, certo é que são empresas distintas, com CNPJ diferentes.

Portanto, sendo a empresa Mapfre Assistência LTDA a responsável pelo serviço reclamado pela parte autora, dever ser incluída no polo passivo da presente demanda.

Requer, portanto, seja retificado o polo passivo da demanda para inclusão da **Mapfre Assistência LTDA** e exclusão da **Mapfre Seguros Gerais S.A.**, permitindo que a empresa correta pague eventual condenação de maneira escorreita.

Caso não seja esse o entendimento, que seja deferida a inclusão da **Mapfre Assistência LTDA,** como como assistente simples.

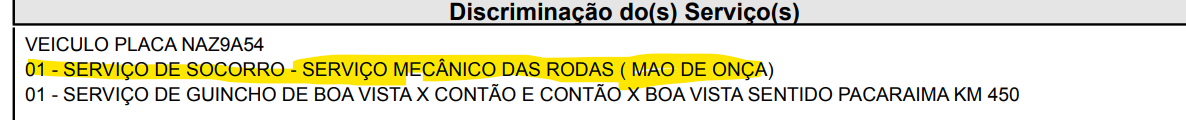
**IV. DO MÉRITO**

1. **DOS ESCLARECIEMENTOS INICIAIS:**

É importante ressaltar que a empresa ré, em nenhum momento, recusou o fornecimento do serviço ao autor. Ressalte-se que este solicitou o serviço de guincho da região de Contão/RR até a cidade de Boa Vista/RR.

Vale destacar que, muitas vezes, há dificuldades em encontrar prestadores de serviço na região, especialmente durante o período noturno ou em locais de difícil acesso. Ademais, a empresa ré efetuou o reembolso do valor despendido pelo autor com o serviço de guincho, no montante de R$ 2.222,00 (dois mil, duzentos e vinte e dois reais).

O autor alega que restou pendente o valor de R$ 1.778,00 (mil setecentos e setenta e oito reais); contudo, ao contrário do que faz crer em sua petição inicial, tal quantia não se refere ao serviço de guincho, mas sim à manutenção do veículo, conforme demonstrado na nota fiscal juntada aos autos pelo próprio autor.



Conforme descrição do serviço apresentada, além do guincho, o autor incorreu em despesas com serviços mecânicos nas rodas, os quais não estão amparados por qualquer cláusula contratual, nos termos do manual de assistência auto.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Assim sendo, a empresa ré efetuou o reembolso ao autor no valor correto, uma vez que sua obrigação contratual se limitava exclusivamente ao serviço de guincho, não sendo responsável pelos valores despendidos com serviços nas rodas ou quaisquer outros reparos no veículo.

Excelência, observa-se que a seguradora, em nenhum momento, agiu em desacordo com as disposições contratuais. Ademais, procedeu ao reembolso do serviço de guincho ao autor, respeitando integralmente as condições estabelecidas no contrato.

Dessa forma, não há que se falar em falha na prestação do serviço por parte da empresa ré, uma vez que esta agiu em conformidade com as cláusulas contratuais.

É claro que, numa situação como a narrada nos autos, existe a expectativa de atendimento imediato, mas infelizmente o nível de serviço altera em cada região do Brasil.

Com isso dito, Excelência, não há base para alegação de conduta ilícita por parte da ré, sendo necessário que a ação seja julgada improcedente!

**2. DA CORRETA CONDUTA DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA 24 HORAS**

Inicialmente, é importante esclarecer que a ocorrência de uma pane mecânica demandando a necessidade de guincho, segue um procedimento de assistência estabelecido no contrato de seguro. Tal procedimento envolve algumas etapas, conforme explicado a seguir.

Contato com a empresa de assistência: O autor, na qualidade de contratante do seguro, exerce seu direito à assistência prevista no contrato, notificando a empresa de assistência sobre a situação emergencial e requisitando a prestação do serviço de guincho, conforme estipulado nas cláusulas contratuais.

Informações sobre a localização: O autor está obrigado a prover à empresa de assistência informações precisas e detalhadas sobre a localização do veículo segurado, incluindo pontos de referência e coordenadas geográficas, quando disponíveis, de acordo com as obrigações contratuais de cooperação mútua e boa-fé.

Avaliação da situação: Compete à empresa de assistência, em conformidade com suas responsabilidades contratuais e legais, realizar uma análise da situação apresentada e determinar a natureza e extensão da assistência requerida, incluindo a eventual necessidade de acionamento de serviço de guincho.

Envio do guincho: Uma vez decidida a necessidade de guincho, a empresa de assistência é responsável por providenciar o envio de um veículo guincho para o local onde o veículo segurado se encontra, observando os prazos e condições estipulados no contrato de assistência, ou, na impossibilidade de fazê-lo, orientar o cliente a procurar de forma particular o serviço e reembolsá-lo pelas despesas, conforme previsão contratual.

Ou seja, em certas circunstâncias e conforme previsto nas cláusulas do contrato de Assistência, a empresa de assistência pode oferecer assistência complementar ao cliente, como transporte alternativo, visando mitigar os inconvenientes decorrentes da ocorrência do sinistro.

É importante ressaltar que o serviço do guincho foi reembolsado, de acordo com as cláusulas contratuais.

Assim, demonstra-se que a ré, ora contestante, não incorreu em qualquer inércia ou improbidade, uma vez que a reclamação foi devidamente recebida e tratada administrativamente, sendo adotadas todas as medidas necessárias para garantir o atendimento ao autor.

Dito isto, Exa., não há que se falar em ato ilícito imputável à ré, sendo imperiosa a improcedência da ação!

**3. DO CUMPRIMENTO DO CONTRATO POR PARTE DA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**

A causa de pedir guarda relação com duas circunstâncias. A primeira relativa à existência de um contrato de seguro e outra relativa à suposta falha na prestação de serviço pela Ré.

Dito isto, é preciso distinguir e estabelecer concretamente as atribuições e responsabilidades desta contestante.

Assim porque o vínculo que une as partes é contratual e representado pela apólice acostada aos autos. A obrigação da empresa de assistência está, então, umbilicalmente ligada ao quanto disposto no contrato.

Em razão da especificidade e natureza da demanda, importa verificar se a empresa de assistência descumpriu qualquer item do clausulado ou, ainda, que tenha praticado ato ilícito a ensejar o dever de reparação.

Passadas estas considerações, fica claro que a empresa de assistência não pode ser responsabilizada pelos fatos narrados na exordial.

Tal como consta da inicial, quanto da ocorrência no veículo a ré prestou o serviço solicitado, conforme confessado pelo Autor em sua inicial.

Desta forma verifica-se que a obrigação contratualmente estabelecida foi cumprida de forma íntegra.

Se houve a algum atraso no atendimento, este não se deu em função de algum procedimento adotado pela Ré, mas sim pelo fato dos Autores estarem em difícil local de atendimento e longe, gerando um maior tempo para o atendimento.

Assim, Excelência, não parece crível, tampouco justo, que a empresa de assistência seja obrigada a arcar com numerário referente a um suposto atraso no atendimento, tendo em vista que a reclamação foi prontamente recepcionada e todas as providências necessárias foram tomadas para o atendimento dos autores. Portanto, a presente demanda deve ser julgada totalmente improcedente.

**4. DA INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Há que se dizer, que a aplicação da legislação consumerista não deve ser vista de maneira automática e em qualquer situação, na medida em que a relação jurídica estabelecida entre as partes vigora pelas regras do Código Civil.

Existindo disposição própria de caráter material, específica para o tipo de relação desenvolvida pelas partes, impertinente a aplicação da norma consumerista.

Ademais, ainda que se visualizasse a aplicação do Código Consumerista aos contratos de seguro de forma automática, o que se tem por amor ao debate, não há nenhum aspecto autorizador no caso tela.

Não há nenhuma cláusula contratual que imponha desequilíbrio entre as partes e tampouco houve conduta abusiva pela Ré.

As cláusulas contratuais foram redigidas de forma bastante clara e simples, possibilitando que qualquer pessoa compreenda seu conteúdo, sem que seja necessário depreender maiores esforços para tanto.

Destarte, sendo a relação entres as partes regrada pelas normas do Código Civil e inexistindo qualquer desequilíbrio ou abusividade contratual, ou mesmo em qualquer ato da Ré, equivocada a pretensão do Autor especialmente no tocante ao pleito de interpretação mais favorável, devendo ser obstada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

**5. DA IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

Não deve ser também deferido a autora o benefício o ônus da prova.

Incumbe ao autor fazer prova do alega nos autos

Nem se argumente que a prova deve ser invertida, eis que para que haja a inversão do ônus da prova, exatamente nos termos do art. 6º, VIII do CDC, é mister a caracterização dos seguintes requisitos específicos:

hipossuficiência e a verossimilhança;

A hipossuficiência não decorre da simples condição de consumidor invocada, mas também da análise da desproporcionalidade que, eventualmente, caracterize a relação existente entre o fornecedor do serviço e o indivíduo que o recebe.

A verossimilhança, por sua vez, caracteriza-se pelo juízo de probabilidade de verdade que se depreende da alegação feita pela parte - que requer a inversão do ônus probatório – o que se faz mediante as máximas de experiência, por certo, considerando o contexto dos fatos trazidos aos autos.

No caso presente não se observa isto, ao contrário, no que concerne a verossimilhança, observa-se exatamente o oposto.

Assim como não se pode falar em hipossuficiência probatória, visto que as provas existentes nos autos são de cunho, principalmente documental e não há qualquer documento ou nada que esteja em poder da requerida que o autor não teria também acesso. Muito pelo contrário, além de possuir todos os documentos necessários à instrução da demanda.

Não por outra razão, deve-se observar no presente caso o art. 333, inciso I do Código de Processo Civil Brasileiro:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I – Ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito.

Não há motivo nem requisito que autorize o deferimento da inversão do ônus da prova como requerida, sem que haja a negativa de vigência do próprio art. 6º, VIII, do CDC. A concessão da inversão, Nesses termos,  
Pede deferimento., pode levar a uma má-interpretação e desvirtuar a teleologia para a qual o dispositivo foi inserido no ordenamento jurídico vigente.

**6. DO NÃO CABIMENTO DE DANOS MATERIAIS**

O Autor pleiteia indenização por danos materiais no valor de R$ 1.778,00 (mil setecentos e setenta e oito reais).

Entretanto, tal pleito não merece acolhimento.

Cumpre ressaltar que o Autor alega ter solicitado reembolso no montante de R$ 4.000,00 (quatro mil reais), tendo recebido, contudo, apenas R$ 2.222,00 (dois mil duzentos e vinte e dois reais).

Ocorre, Excelência, que o autor não está pleiteando apenas o reembolso do serviço de guincho, mas também requer o ressarcimento relativo ao serviço mecânico das rodas, conforme consta na nota fiscal acostada aos autos:

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Cumpre salientar que o serviço mecânico, bem como os reparos nas rodas e demais itens mencionados, não possuem previsão contratual:

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

Ademais, cumpre destacar que a nota fiscal apresentada não especifica o valor exato correspondente ao serviço supostamente arcado pelo autor como guincho e serviço mecânico.

Ainda nesse sentido, a empresa de assistência reembolso o valor referente ao serviço de guincho, não sendo a responsável, por serviços mecânicos.

Assim sendo o reembolso não deve prosperar.

Diante do todo exposto, temos que, por qualquer ângulo que se verifique, não há indenização por dano material a ser pago ao autor, requerendo que seja julgada improcedente a ação.

**7. DO NÃO CABIMENTO DE DANOS MORAIS**

Excelência, embora o Autor alegue ter sofrido danos morais, não apresentou qualquer prova que comprove a ocorrência desses danos. Além disso, ficou demonstrado que a Ré atendeu devidamente à solicitação, cumprindo integralmente sua responsabilidade ao reembolsar o valor do guincho.

Se não bastassem tais fatos, não há qualquer menção dos danos suportados, ou seja, da forma como foi apresentado, priva a companhia ré de exercer o direito de defesa que lhe é facultado, na sua plenitude.

Assim, o que se sustenta é que o Autor deixou de observar o disposto no artigo 282, inciso IV, do Código de Processo Civil, na medida em que o seu pedido se encontra desprovido das "especificações" exigidas. Portanto, está pretensão, da forma como foi formulada, afigura-se confusa e compromete a confecção da defesa por parte da Ré.

Assim sendo, não basta alegar a ocorrência de dano moral para configurar a responsabilidade pelos mesmos, deve, também, haver a prova incontestável do fato. Meros dissabores, aborrecimentos ou insatisfações não bastam para gerar a incidência da penalidade, sob pena de se vulgarizar o instituto.

Não pode o aborrecimento relatado ser comparado a um abalo psicossomático que possa gerar a indenização pretendida. Para que reste o dever de indenizar, há necessidade de ocorrência de especial circunstância que atinja a dignidade da parte, causando dores, angústia e sofrimento que, ao ser humano, seja capaz de modificar seu estado mental de tal maneira que a ofensa deva ser passível de reprimenda. Certamente, não é o caso dos autos.

Portanto, não se tratando de dano moral *in re ipsa,* cumpria à parte demandante demonstrar o fato constitutivo do direito no que tange ao dano moral. Mas, não o fez, não havendo nos autos prova de que tenha sido submetido a essa situação. A esse respeito, afirma Wilson Melo da Silva, em sua obra "O dano moral e sua reparação" (Ed. Forense, 2ª edição, 1969, fls 13 e 14), livro de referência na matéria:

*"Danos morais são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico. (...) Seu elemento característico é a dor, tomado o termo em seu sentido amplo, abrangendo tanto os sofrimentos meramente físicos, como os morais propriamente ditos. (...)*

Aguiar Dias diz que *"... o dano moral é o efeito não patrimonial da lesão de direito e não a própria lesão, abstratamente considerada". Depois de invocar as lições de Minozzi, anota que não "... há distinguir entre injúria material e moral, porque a causa do dano é una. A consequência, isto é, a repercussão da injúria, é que pode revestir caráter patrimonial ou não patrimonial".*

Para o mestre da Responsabilidade Civil, a distinção do dano moral *"... ao contrário do que parece, não decorre da natureza do direito, bem ou interessado lesado, mas do efeito da lesão, do caráter de sua repercussão sobre o lesado", anotando, ainda, que "... a inestimabilidade do bem lesado, se bem que, em regra, constitua a essência do dano moral, não é critério definitivo para a distinção, convindo, pois, para caracterizá-lo, compreender o dano moral em relação ao seu conteúdo, que - invocando Minozzi - ... não é o dinheiro nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra dor o mais largo significado". (Da Responsabilidade Civil, Forense, Rio, Vol. II, 8ª ed., 1987, nº 226 e 227 - n.g.). Ainda sobre dano moral, leciona Sergio Cavalieri Filho in “Programa de Responsabilidade Civil*” (Malheiros Editores, 1ª edição, 2ª tiragem), o seguinte:

*“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”*

Assim, acatar o pleito indenizatório do autor é decidir pela banalização do instituto do dano moral, situação que deve ser reprimida pelo Poder Judiciário, requerendo assim, seja julgada improcedente a ação.

**8. DO VALOR REQUERIDO DE DANOS MORAIS**

Em caso de improvável acolhimento do pedido, requer sejam considerados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade (art. 944 do Código Civil), que certamente não foram observados pelo autor, ante a vultosa e desproporcional indenização pleiteada:

*Seguradora – Prestação de serviços (socorro 24 horas, guincho e táxi) – Relação de consumo – Demora no socorro e não prestação do serviço de táxi – Recorrida que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços – Ônus da prova que era da fornecedora – Recorrente que permaneceu longo período em local ermo e chegou atrasado a compromisso familiar (festa de aniversário das filhas) –* ***Dano moral configurado – Infortúnio que ultrapassou os limites do mero aborrecimento – Indenização estimada em R$ 3.000,00*** *– Juros moratórios legais da citação e correção monetária da publicação do acórdão – Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - RI: 1018245-44.2019.8.26.0562, Relator: Walter Luiz Esteves de Azevedo, Data de Julgamento: 11/11/2020, 5ª Turma Cível – Santos).*

Embora entenda-se o aborrecimento decorrente aos fatos narrados, nada justifica a vultosa indenização pleiteada.

Diante do exposto, e na remotíssima hipótese de se entender devida a indenização por danos morais, requer seja observado o acima exposto, para a apuração do valor devido.

**9. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS DE MORA**

Apenas em atenção ao princípio da eventualidade, no caso de eventual procedência da presente demanda, necessário observar que **sobre a incidência dos juros, nos moldes do novo artigo 406 do Código Civil.**

Se pede *vênia* para transcrevê-lo:

*Art. 406.  Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem qtaxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.*

*§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.*

*§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.*

*§ 3º  Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.*

**Assim, ante a nova legislação, deverá ser aplicada a taxa de juros nos termos do art. 406 do Código Civil, modificado pela Lei n. 14.905/2024.**

Devendo ser observado que a data do início para aplicação dos juros de mora é a data da citação.

**No mais, deve ser observado que a correção monetária para os danos morais a correção monetária deve ter início do arbitramento.**

**IV. CONCLUSÃO**

**Requer, preliminarmente, seja retificado o polo passivo da demanda para inclusão da Mapfre Assistência LTDA e exclusão da Mapfre Seguros Gerais S.A., permitindo que a empresa correta pague eventual condenação de maneira escorreita.**

Por todo exposto, requer-se a retificação do polo passivo e que ao final, sejam os pedidos julgados improcedentes, pelas razões expostas, eis que em assim o fazendo, será aplicada à lídima e costumeira JUSTIÇA.

Protesta pela produção de todas as provas admitidas em direito, notadamente a juntada de novo documentos, oitiva de testemunhas, expedição de ofícios e todas as demais que se fizerem necessárias ao deslinde da demanda, sem exceção de qualquer uma que seja necessária ao esclarecimento dos fatos.

Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 21 de maio de 2025.

*Assinado digitalmente*

**MAURICIO MARQUES DOMINGUES**

**OAB/SP 175.513**