

RECURSO.....: APELAÇÃO CÍVEL  
APELANTE (S).....: MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS S.A.  
APELADO (S).....: SUPPLY MARINE SERVIÇOS LTDA  
JUÍZO DE ORIGEM.: 28ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL  
DES. RELATOR: RICARDO ALBERTO PEREIRA

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEL. FURTO DO VEÍCULO. COBRANÇA PELA LOCADORA AO LOCATÁRIO DE VALOR CORRESPONDENTE A VEÍCULO NOVO. SEGURO COM COBERTURA INTEGRAL.**

**COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP. RESPONSABILIDADE DA LOCADORA. CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES PELA AUTORA. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. RECONHECIMENTO DE DÉBITO RELATIVO À COPARTICIPAÇÃO DO LOCATÁRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

***I. Caso em exame***

- 1. Apelação cível que visa a reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos da parte autora, declarando a inexistência de débito da autora perante a ré e condenando a ré à restituição de todas as parcelas pagas e vincendas.***
- 2. O recurso da parte ré visa a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, que seja reconhecido o débito de R\$ 2.000,00 referente à coparticipação.***

***II. Questão em discussão***

- 3. A questão em discussão consiste em (i) saber se a parte autora descumpriu suas obrigações contratuais; (ii) saber se a cobrança efetuada pela parte ré é legítima; e (iii) saber se é devido o valor pela coparticipação.***

***III. Razões de decidir***

- 4. A autora comunicou tempestivamente o furto do veículo à locadora, utilizando o mesmo canal de comunicação oficial adotado pela empresa (WhatsApp), enviando, inclusive, cópia do Boletim de Ocorrência.***
- 5. A ré não forneceu orientações compatíveis com os procedimentos contratuais, gerando confusão quanto às providências a serem adotadas pela autora, o que afasta***

*qualquer alegação de descumprimento contratual por parte desta.*

*6. Não restou comprovado nos autos que a autora tinha pleno conhecimento das cláusulas contratuais que limitariam a proteção securitária. A responsabilidade pelo ocorrido não pode ser atribuída à autora, caracterizando falha na prestação do serviço por parte da locadora.*

*7. A cobrança integral do veículo furtado mostra-se indevida, devendo ser declarada a inexistência do débito e determinada a restituição dos valores pagos pela autora.*

*8. Todavia, reconhece-se a obrigação da autora quanto à coparticipação contratualmente prevista no seguro, no valor de R\$ 2.000,00, em caso de sinistro por furto ou roubo.*

*9. Sentença mantida em todos os seus termos, com a reforma parcial apenas para reconhecer o débito da coparticipação.*

*IV. Dispositivo e tese*

*10. Recurso conhecido e parcialmente provido.*

*Honorários advocatícios sucumbenciais que se mantêm, conforme fixado na sentença*

*Tese de julgamento: 1. A responsabilidade pelo furto não recai sobre o locatário que comunicou o sinistro tempestivamente, tornando indevida a cobrança integral.*

*2. O locatário permanece responsável pela coparticipação, desde que prevista em seguro contratual.*

*Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 3º, caput, 4º, III, 14, § 3º, 6º, III e IV, 39, V, 42, parágrafo único, 46, 51, IV e §1º, e 54, § 4º; CPC, art. 373, I e II; CC, art. 876.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 311370/SP; Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª Turma.*

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível no **Processo nº 0254413-39.2021.8.19.0001** em que é Apelante **MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS S.A.** e Apelado **SUPPLY MARINE SERVIÇOS LTDA.**

**ACORDAM**, por unanimidade de votos, os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em conhecer e dar parcial provimento à apelação.

**RELATÓRIO:**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização por danos materiais, proposta por SUPPLY MARINE SERVIÇOS LTDA em face de MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS S.A., narrando a parte autora que celebrou contrato de locação de veículo com a ré, tendo o contato e tratativas sido realizados, em sua maioria, por meio do aplicativo WhatsApp, diretamente com a gerente responsável pelo contrato. Informa que, em 09/02/2021, o veículo foi retirado por funcionário da empresa autora, sendo prorrogada a data de devolução para 05/03/2021, ocasião em que também foi solicitado o acréscimo de um condutor adicional à locação. Ressalta que o veículo dispunha de seguro integral, o qual previa coparticipação em caso de sinistro.

Aduz que, em 03/03/2021, o veículo foi furtado enquanto se encontrava estacionado em frente a um hotel na cidade do Rio de Janeiro. Afirma ter tentado contato imediato com a empresa ré por meio da gerente responsável pelo contrato para obter orientações sobre os procedimentos cabíveis, porém não obteve retorno satisfatório, sendo-lhe informado, posteriormente, que a gerente estava de férias. Relata que, após registrar o boletim de ocorrência, conseguiu contato com a empresa ré somente em 05/03/2021, quando foi orientada a abrir um processo interno via telefone 0800, o que fez prontamente, sem receber qualquer suporte ou retorno efetivo da locadora.

Contudo, afirma que, em 30/03/2021, foi surpreendida com a cobrança indevida do valor de R\$ 38.619,00, correspondente, segundo a ré, ao preço de um veículo novo — apesar da existência de cobertura securitária. Temendo negativação e prejuízos contratuais, a parte autora relata ter efetuado o pagamento parcelado do montante, em 10 parcelas, de 14/05/2021 a 14/02/2022, sob protesto, mantendo, entretanto, a presente demanda judicial a fim de contestar a cobrança e buscar a reparação pelos danos sofridos.

Por fim, requer que seja declarada a inexistência de relação jurídica entre as partes e de qualquer dívida alegada, determinando-se, ainda, a suspensão das cobranças indevidas feitas por boletos bancários em nome da autora e o ressarcimento dos valores já pagos.

Em contestação, a ré sustenta, em síntese, que a parte autora não observou os procedimentos necessários para a concessão da cobertura. Alega que seria indispensável a comunicação imediata à polícia e à própria ré, no prazo máximo de uma hora após a ocorrência, por meio do canal de assistência 24 horas (0800 702 8787), o que não

realizado, tendo o boletim de ocorrência sido registrado somente após sete horas do evento. Aduz, ainda, que a solicitação de inclusão de condutor adicional não foi concluída, pois o requerimento foi encaminhado via WhatsApp, e a funcionária responsável pelo recebimento da mensagem encontrava-se em férias. Diante do descumprimento de tais exigências, a cobertura foi, portanto, negada (índice 110).

A sentença foi proferida com a seguinte parte dispositiva:

***“DO EXPOSTO, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para declarar a inexistência de débito do autor perante a ré e para condená-la à devolução de todas as parcelas já pagas, assim como aquelas vincendas e pagas no curso do processo, na forma do art. 323, CPC, tudo corrigido e acrescido de juros em 1% ao mês, a contar da data do desembolso dos valores pelo autor.***

***Condeno a ré em custas e honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.***

***P.I. Com o trânsito em julgado, baixa e arquivamento.***” (índice 262)

A parte ré apresentou embargos de declaração sustentando que a sentença incorreu em equívoco ao reconhecer parcialmente os pedidos da autora, pois não houve confirmação da inclusão do condutor adicional nem envio de contrato atualizado, inexistindo falha da empresa. Alega ainda omissão do juízo quanto ao pedido subsidiário de reconhecimento do valor de R\$ 2.000,00 referente à coparticipação contratual, expressamente admitido pela própria autora (índice 282).

A parte autora apresentou resposta aos embargos de declaração (índice 290).

Sentença de Embargos de Declaração conhecendo e rejeitando os embargos da parte ré, vez que inexistente contradição, omissão ou obscuridade na decisão impugnada (índice 294).

Apelação da parte ré requerendo a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, que seja reconhecido o débito de R\$ 2.000,00 referente à coparticipação (índice 297).

Contrarrazões prestigiando o julgado e requerendo a manutenção da sentença (índice 318).

**É o relatório.**

**VOTO:**

O presente recurso deve ser recebido consoante certidão de tempestividade e informação de que as custas foram recolhidas devidamente (índice 312), estando presentes os requisitos recursais objetivos e subjetivos.

Cumpra salientar que, diante da natureza da relação estabelecida entre as partes, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), nos termos dos arts. 2º e 3º, uma vez que a autora se enquadra como consumidora e a locadora ré como fornecedora de serviços.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica com pedido de indenização por danos materiais, na qual a parte autora alega ter celebrado contrato de locação de veículo com seguro integral e coparticipação, sendo as tratativas realizadas principalmente via WhatsApp com a gerente da locadora. Aduz que o automóvel foi retirado em 09/02/2021 e teve sua devolução prorrogada para 05/03/2021, porém, em 03/03/2021, foi furtado enquanto estava estacionado no Rio de Janeiro. A autora afirma ter tentado comunicar imediatamente o ocorrido à empresa, sem sucesso, conseguindo retorno apenas dias depois, quando foi orientada a abrir um processo interno, sem receber assistência adequada.

Apesar da cobertura securitária, autora relata que, em 30/03/2021, foi surpreendida com a cobrança de R\$ 38.619,00, correspondente ao valor de um veículo novo. Temendo prejuízos e negativação, efetuou o pagamento parcelado sob protesto, entre maio de 2021 e fevereiro de 2022. Em razão disso, requer a declaração de inexistência de dívida e da relação jurídica existente entre as partes, a suspensão das cobranças indevidas e o ressarcimento dos valores pagos.

A sentença julgou procedentes os pedidos da parte autora, declarando a inexistência de débito da autora perante a ré e condenando a ré à restituição de todas as parcelas pagas e vincendas.

Inconformada, a parte ré interpôs o presente recurso de apelação alegando, em síntese, que a parte autora, ao descumprir a cláusula 6.12 dos Termos e Condições Gerais de Locação — não comunicando o furto do veículo dentro dos prazos contratuais nem utilizando os canais formais da locadora — perdeu a proteção contratual que limita sua responsabilidade tornando-se integralmente responsável pelo valor do veículo furtado e não recuperado, s

legítima a cobrança realizada pela empresa ré, que agiu no exercício regular de seu direito. Assim, requer a improcedência total dos pedidos autorais, subsidiariamente reconhecendo, se necessário, apenas o débito da coparticipação de R\$ 2.000,00.

A controvérsia limita-se a verificar se a parte autora descumpriu suas obrigações contratuais e se a cobrança efetuada pela parte ré é legítima. Tal exame deve ser realizado à luz dos princípios contratuais consagrados no ordenamento jurídico, notadamente o princípio do *pacta sunt servanda*, segundo o qual as convenções legalmente formadas devem ser cumpridas pelas partes, observados a função social do contrato e o dever de boa-fé objetiva.

De acordo com o art. 6º, incisos III e IV, do CDC, são direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre os serviços contratados e a proteção contra práticas abusivas. O dever de transparência contratual impõe ao fornecedor a obrigação de redigir cláusulas de maneira compreensível, precisa e em destaque, especialmente aquelas que possam limitar direitos do consumidor (art. 46 e 54, § 4º, do CDC).

Compulsando os autos, verifica-se que a cláusula 6.12 dos Termos de Locação determina que, em caso de evento adverso, o locatário, usuário ou condutor adicional deve: (i) comunicar a Polícia Militar pelo 190; (ii) informar a locadora em até 1 hora; e (iii) registrar o Boletim de Ocorrência e comunicá-la em até 6 horas, fornecendo o protocolo. A mencionada cláusula prevê ainda que o Boletim e o Relatório de evento adverso devem ser apresentados à locadora em até 3 dias úteis, sob pena de perda da proteção contratual e rescisão do contrato (ítem 181).

**6.12. Em caso de ocorrência de qualquer Evento Adverso, o Locatário, Usuário e/ou Condutor Adicional, sob pena de perda da Proteção contratada e rescisão do Contrato, se obrigam: (i) a imediatamente comunicar a Polícia Militar por meio do telefone 190; (ii) em até 01 (uma) hora comunicar à Locadora por meio do canal de Assistência 24 horas e/ou pessoalmente; e (iii) em até 6 (seis) horas elaborar o respectivo Boletim de Ocorrência e comunicar à Locadora o número de seu registro/ protocolo. O Locatário, Usuário e ou/ Condutor Adicional, sob pena de perda da Proteção contratada e rescisão do Contrato, se obrigam, ainda, a apresentar à Locadora o Boletim de Ocorrência e Relatório de Evento Adverso no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados da ocorrência do Evento Adverso.**

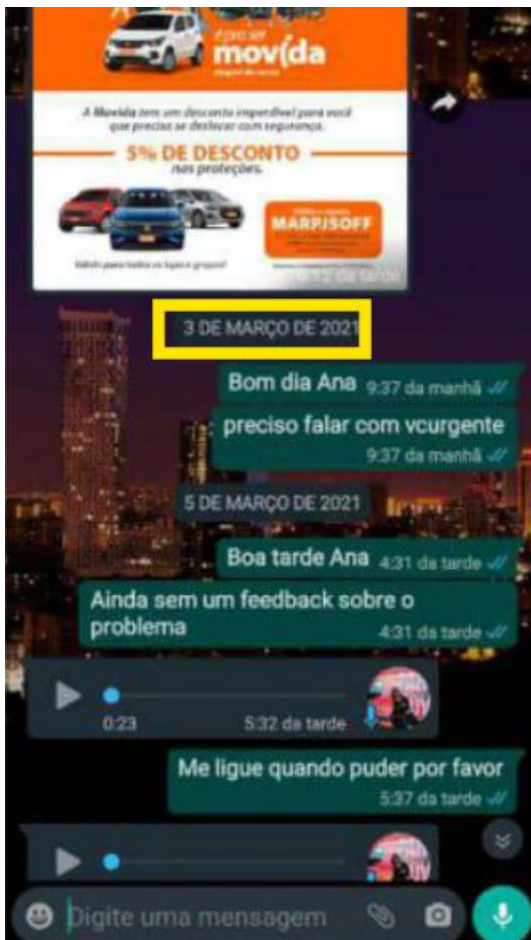
Constata-se das alegações e dos documentos juntados aos autos que o veículo objeto do contrato em análise foi furtado em 03/03/2021, tendo a parte autora comunicado o ocorrido à ré no mesmo dia, inclusive pelo canal utilizado para a locação, via WhatsApp (pág. 5 e 6)

9. Em 02/03/21, o Sr. William, juntamente com o Sr. Alberto, estacionaram o veículo em frente ao hotel em que estavam hospedados no Centro do Rio de Janeiro. Ao acordarem no dia seguinte tomaram ciência que o veículo havia sido furtado.

10. Assim que tomaram ciência do ocorrido o Sr. William e o Sr. Alberto entraram em contato com a Autora que imediatamente tentou contato com a Ré, através da gerente geral do contrato, Sra. Ana Elisa (doc. 07), para saber como proceder, contudo, não obtiveram qualquer resposta.

15. Em suma, no dia 03/03/21, dia do furto, a Autora conseguiu contato apenas com o Sr. Marcos Viana, funcionário da Ré, o qual tomou ciência do ocorrido e mandou a Autora apenas aguardar o retorno da gerente do contrato, apesar da gravidade da situação.

Das conversas juntadas aos autos, realizadas pela parte autora via WhatsApp com os funcionários da ré, verifica-se que, ainda no dia 03/03/2021, a parte autora contactou os referidos funcionários, conforme relatado na petição inicial (índex 41 e 44).



Verifica-se, ainda, que das conversas supracitadas resta evidente que as orientações prestadas pelos prepostos da locadora ré, na data dos acontecimentos, divergiam de forma completa das disposições previstas no termo apresentado em juízo.

Em vez de instruir a parte autora a seguir os procedimentos expressamente estabelecidos, como a comunicação imediata à Polícia Militar, o registro do Boletim de Ocorrência e a notificação à locadora dentro dos prazos contratuais, os prepostos da parte ré forneceram orientações incompatíveis com tais exigências, gerando confusão quanto ao procedimento correto e impossibilitando o pleno exercício das proteções contratuais.

Tal conduta evidencia, portanto, não apenas a ausência de informação adequada à autora, como também contribui diretamente para o suposto descumprimento alegado, demonstrando que a responsabilidade pelo evento não pode ser atribuída à parte autora.

No que tange a alegação de que o **boletim de ocorrência** foi realizado após o prazo previsto contratualmente, observa-se que a parte autora sustenta que, enquanto tentava comunicar a ré sobre o furto, o Sr. Alberto, funcionário da empresa autora, dirigiu-se à delegacia para lavrar o Boletim, sendo inicialmente orientado a verificar no Pátio Legal de São Cristóvão se o veículo havia sido rebocado, providência que foi devidamente cumprida. Após constatar que o veículo não se encontrava no pátio, retornou à delegacia para formalizar o registro.

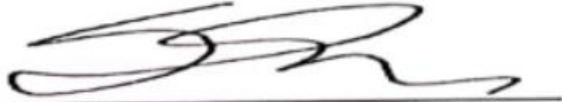
A autora esclarece, ainda, que o Sr. William, responsável pela retirada do veículo junto à locadora ré, não pôde acompanhá-lo em razão de problemas de saúde, comparecendo apenas em 09/03/2021 para confirmar os fatos ocorridos.

Não obstante a ausência de provas nos autos quanto à verificação realizada no Pátio Legal de São Cristóvão e aos problemas de saúde do Sr. William, presume-se a ocorrência de tais fatos, uma vez que constam do Boletim de Ocorrência. Ademais, verifica-se que o Boletim de Ocorrência foi registrado na data do furto (03/03/2021), por volta das 08h56min, tendo sido concluído e impresso em 09/03/2021, aproximadamente uma semana após os fatos narrados, circunstância que corrobora a veracidade das alegações da parte autora (índice 40).

**Dinâmica do Fato**

Narra o comunicante, WILLIAM DE SANT ANNA ARAUJO, que no dia 02MAR2021, por volta das 17H 36MIN, estacionou o veículo que estava em sua posse FIAT MOBI LIKE PRETO 2019-2020 / PLACA: QWR7608 na Rua Carlos de Carvalho, em frente ao Hotel Galicia, N°6, centro do Rio de Janeiro - RJ juntamente com ALBERTO NEVES. O comunicante estacionou o veículo em local permitido, indo no veículo por volta das 23H 30MIN para pegar alguns objetos e o carro estava onde ele estacionou. No dia seguinte, 03MAR2021, por volta das 06H 30MIN, o comunicante observou que o veículo fora subtraído, foram até o depósito público para saber se o veículo fora rebocado, mas o funcionário que atendeu o declarante afirmou que o carro não se encontrava no depósito público. No local há câmeras de segurança no local do fato, inclusive em frente ao Hotel Galicia, porém difícil visualizar. Veio hoje nessa UPAJ alterar dados do comunicante, pois no dia devido uma emergência não pode comparecer nessa UPAJ

---



SURAYA PIAU CURY  
Investigador Policial - 968.936-5

---

Data do Procedimento: 03/03/2021 08:58 Último documento de RA: 016501-1005/2021 2 de 2  
Data/Impressão: 09/03/2021 Impresso por: SURAYA PIAU CURY <http://policiacivilj.net.br>  
Protocolo nº: 016501-1005/2021

Tal sequência de atos demonstra que, desde o momento do furto, a autora adotou todas as providências possíveis para cumprir as exigências contratuais, reforçando a veracidade de suas alegações e afastando qualquer imputação de descumprimento contratual.

Quanto ao argumento de que a parte autora não comunicou a parte ré sobre o furto do veículo por meio do **canal de Assistência 24 horas e/ou pessoalmente**, cumpre salientar que restou comprovado nos autos que toda a contratação ora discutida foi realizada por meio do aplicativo WhatsApp (índexes 41 e 44), pela gerente responsável pelo contrato, Sra. Ana Elisa, fato este que, inclusive, não foi refutado pela empresa ré em momento algum.

Nesse sentido, a sentença foi corretamente proferida ao destacar que “(...) os documentos de id 41/44 demonstram que, de fato, foi a própria ré quem freanqueou a via do whatsapp para a comunicação com o cliente, de modo que não pode opor agora pura e simplesmente esse argumento.”.

Tal circunstância evidencia que toda a comunicação relativa ao contrato e às obrigações dele decorrentes ocorreu por meio desse aplicativo, conferindo-lhe a natureza canal formal de comunicação da locadora ré.

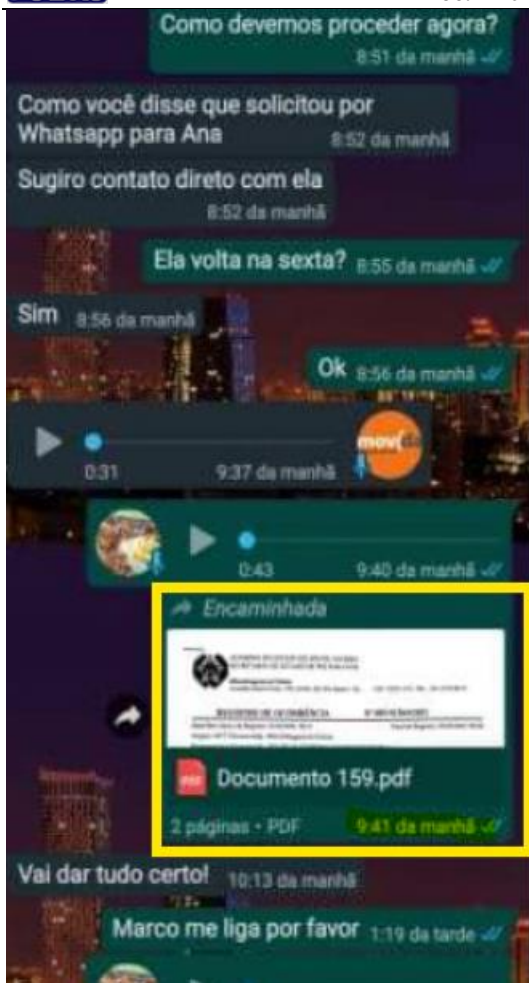


Ressalte-se, ainda, que se a ré escolheu o próprio aplicativo WhatsApp como canal de comunicação, deve, portanto, ser responsabilizada por quaisquer falhas ou lacunas na transmissão das informações essenciais.

Assim, quaisquer notificações, instruções ou orientações transmitidas por meio do WhatsApp dos prepostos da ré devem ser consideradas válidas e vinculantes, não podendo a parte ré alegar desconhecimento ou irregularidade na comunicação, especialmente quando ela própria escolheu esse meio para tratar de assuntos contratuais.

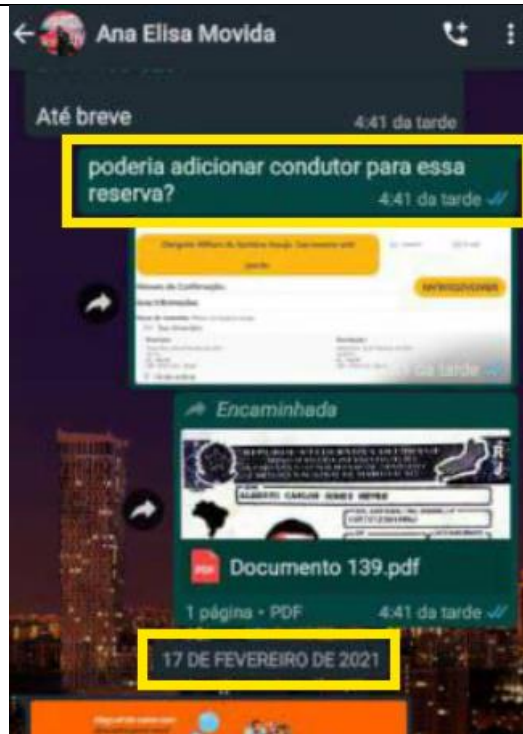
Dessa forma, considerando que a parte autora comprovou (índice 44) ter comunicado à empresa ré, por intermédio do aplicativo WhatsApp, a ocorrência do furto do veículo, encaminhando inclusive cópia do respectivo Boletim de Ocorrência — o que demonstra que o registro foi efetuado dentro do prazo estipulado pela própria ré —, e verificando-se que a comunicação ocorreu no mesmo dia do sinistro, em 03/03/2021, entre 8h e 10h da manhã, resta evidenciado que a parte autora observou integralmente a previsão contratual, ainda que o prazo fixado se revele exíguo e a cláusula tenha sido considerada abusiva pelo juízo *a quo*.





Ademais, deve-se enfatizar que o fato de a locadora ré não ter respondido a parte autora e não ter adotado providências de forma imediata não pode transferir à parte autora os riscos do negócio, uma vez que esta agiu de maneira diligente e tempestiva ao comunicar o furto do veículo assim que teve ciência do ocorrido.

Com relação à solicitação de **inclusão de condutor adicional**, cumpre salientar que restou comprovado nos autos que tal requerimento foi formulado pela parte autora antes do dia 17/02/2021, também via WhatsApp (índice 41). Contudo, não há nos autos elementos suficientes para confirmar que tal solicitação tenha sido realizada no mesmo dia da retirada do veículo junto à locadora ré, como alegado na petição inicial.



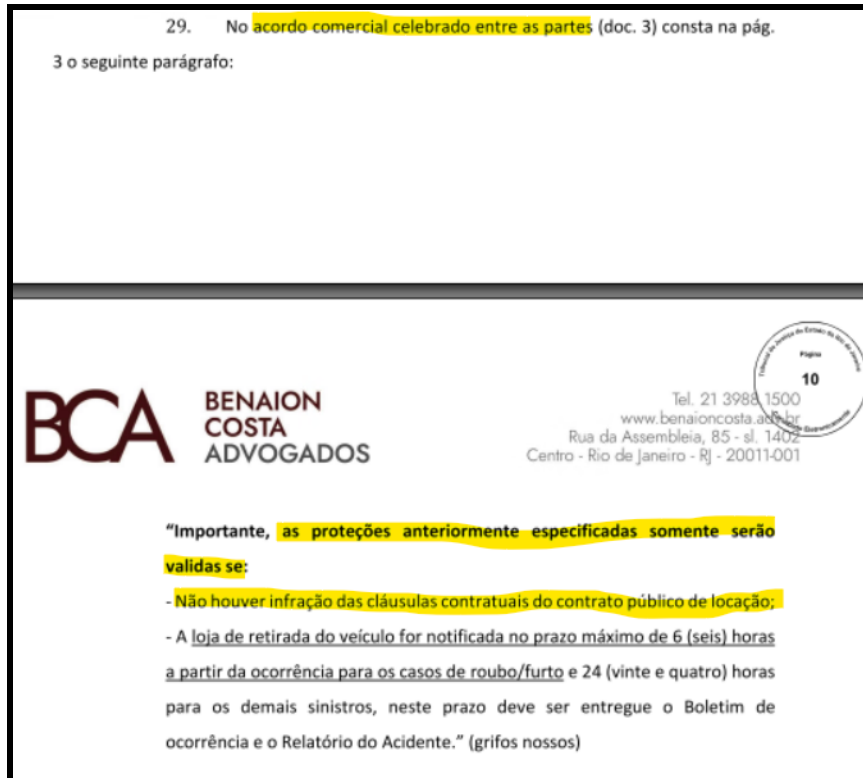
Não obstante a ausência de confirmação da data exata e a falta de resposta por parte da ré, o requerimento de inclusão de condutor adicional, realizado antes do dia 17/02/2021, comprova que a autora agiu de boa-fé, seguindo rigorosamente os trâmites previstos contratualmente, afastando qualquer alegação de conduta dolosa ou intenção de prejudicar a locadora ré.

Outrossim, conforme destacado na sentença recorrida, *“Quanto ao condutor adicional, não impugnou a ré a narrativa do autor no sentido de que se encontrava junto com o Sr. William, hospedado no hotel em frente ao qual se deu o furto. Assim, independentemente da inclusão do motorista adicional, não havia motivo para a exclusão da cobertura se o motorista principal ali também se encontrava, sobretudo diante da ausência de qualquer indício de má-fé de sua parte a justificar a aplicação de restrições ao seguro.”*.

Assim, as alegações da ré quanto à suposta irregularidade na inclusão do condutor adicional ou à exclusão da cobertura mostram-se infundadas, devendo ser plenamente reconhecida a regularidade da atuação da parte autora.

No que se refere a alegação de que a parte autora tinha **ciência dos termos e das responsabilidades contratuais**, em especial da cláusula 6.12 dos Termos e Condições Gerais de Locação de Veículos, cumpre salientar que tal circunstância não restou comprovada pelos autos.

Observa-se que os Termos e Condições Gerais de Locação de Veículos foram juntados aos autos pela parte ré na apresentação da contestação. Na petição inicial, o autor faz referência a um parágrafo específico do acordo comercial celebrado entre as partes, mencionando que a proteção contratual seria válida apenas na ausência de infração das cláusulas do contrato público de locação (índex 9 e 10). Contudo, subsistem dúvidas quanto ao efetivo conhecimento da parte autora acerca dessas cláusulas.



Corroborando essa situação, a parte autora relata que o contrato anexado à inicial é posterior aos fatos narrados, reforçando que o contrato originalmente celebrado, embora formalmente existente, jamais foi entregue pela ré à autora (índex 4).

3. Importante ressaltar que o contrato anexo (doc. 03) é posterior aos fatos ocorridos, sendo certo que o contrato inicial entre as partes, apesar de celebrado, jamais fora entregue pela Ré a Autora. De toda sorte, as condições estipuladas em ambos os contratos permaneceram iguais.

Tal circunstância evidencia que a autora possivelmente não detinha conhecimento pleno das obrigações previstas no contrato à época do incidente narrado nos autos, afastando-se, assim, qualquer alegação de descumprimento ou de má-fé em relação às cláusulas contratuais.

Ainda que a parte ré sustente que o documento de fls. 36 estabelece integralmente o procedimento a ser adotado na hipótese dos autos, não há como afirmar que a parte autora tinha pleno conhecimento dessas informações à época dos fatos. Com efeito, os autos demonstram que a autora, diante das circunstâncias ocorridas, buscou esclarecimentos junto à ré acerca do procedimento adequado a ser seguido.

A parte ré sustenta que as informações referentes ao procedimento a ser adotado em casos como o narrado nos autos são fornecidas a todos os clientes no momento da assinatura do contrato, sem qualquer exceção. Entretanto, tal alegação carece de comprovação documental ou testemunhal nos autos, não havendo elementos que demonstrem efetivamente que a autora recebeu ou teve ciência dessas orientações.

Dessa forma, a simples assertiva da ré não se revela suficiente para presumir o conhecimento da autora acerca das obrigações contratuais, reforçando a ausência de má-fé ou descumprimento de sua parte.

Competia à locadora a comprovação da existência de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito da parte autora, não se desincumbindo do ônus que lhe cabia, conforme a inteligência do art. 373, II do Código de Processo Civil e do art. 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, restou caracterizada a falha na prestação do serviço.

De efeito, o Código de Processo Civil Brasileiro, em seu art. 373, incisos I e II, preceitua que cabe a parte autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, determinando que é ônus do réu apresentar provas hábeis a demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito por aquele postulado.

Não olvide que **“A sistemática do ônus da prova no Processo Civil Brasileiro (CPC; art. 333, I e II) guia-se pelo interesse. Regula-se pela máxima: ‘o ônus da prova incumbe a quem dela terá proveito’.”** (STJ; 3ª Turma; REsp nº 311370/SP; Rel. Min. Humberto Gomes de Barros), sempre lembrando que **“Ônus da prova. Artigo 333, inciso I, do CPC. O magistrado somente pode decidir à luz dos fatos comprovados, não podendo extrair ilações, através de presunções de fato, carentes de prova nos autos.”**

Diante de todo o exposto, constata-se que a ré não logrou êxito em comprovar o alegado descumprimento das obrigações contratuais por parte da autora. Não apre-

documentos suficientes que atestassem o efetivo conhecimento das cláusulas contratuais pela autora, tampouco forneceu informações claras e completas no momento do incidente, capazes de possibilitar o cumprimento adequado de suas obrigações.

Assim, resta evidenciado que a autora não perdeu a proteção contratual que limita sua responsabilidade, uma vez que comunicou prontamente o furto do veículo, cumpriu com os procedimentos possíveis diante das circunstâncias e não agiu com má-fé ou negligência.

Dessa forma, não se pode imputar à autora qualquer responsabilidade pelo ocorrido, devendo ser mantida a cobertura contratual prevista, nos termos acordados entre as partes, garantindo a preservação de seus direitos e a limitação de sua responsabilidade frente ao sinistro.

Considerando que a proteção securitária contratualmente prevista permaneceu válida nos exatos termos do contrato, a cobrança de R\$ 38.619,00 realizada pela ré revela-se indevida, tendo em vista a inexistência de descumprimento contratual por parte da autora e a falha na prestação de assistência pela locadora. Assim, impõe-se a declaração de inexistência do débito e a restituição integral dos valores pagos à parte autora.

O art. 51, IV e §1º, do CDC considera nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam obrigações desproporcionais ou coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, o que ocorre quando o fornecedor transfere integralmente ao consumidor o risco da atividade econômica — no caso, o furto do veículo locado, apesar da existência de cobertura securitária.

A conduta da ré, ao efetuar cobrança integral do valor do veículo, revela-se incompatível com os princípios da boa-fé objetiva, da equidade e da função social do contrato (arts. 4º, III, e 51, IV, do CDC), configurando prática abusiva, conforme vedado pelo art. 39, V, que proíbe a exigência de vantagem manifestamente excessiva.

Ademais, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC, o consumidor cobrado indevidamente tem direito à restituição do valor pago em dobro, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável — o que não se verifica no presente caso, uma vez que a ré não comprovou ter fornecido informações claras sobre os procedimentos de comunicação de sinistro nem sobre eventuais exclusões da cobertura securitária.

Todavia, observa-se que não houve pedido expresso de restituição em dobro, razão pela qual a devolução deve ocorrer de forma simples, nos termos do art. 876 do Código Civil, que dispõe que todo aquele que recebeu o que não lhe era devido fica obrigado a restituir.

Nesse sentido, mostra-se correta a sentença recorrida ao declarar a inexistência de débito do autor perante a ré e ao condená-la à restituição de todas as parcelas já pagas, bem como daquelas vencidas e pagas no curso do processo, devendo tal decisão ser mantida nestes termos.

Quanto ao pedido subsidiário relativo à coparticipação no valor de R\$ 2.000,00, deve ser provido o apelo da parte ré. Isso porque, conforme declarado pela própria autora, o seguro contratado prevê a coparticipação do locatário nas despesas, no montante de R\$ 2.000,00, em casos de roubo, furto, acidentes ou perda total (índice 5).

8. Conforme se depreende, o veículo locado foi um Fiat Mobi Manual, categoria AX, com o seguro ofertado pela Ré: Proteção Completa: Redução de Coparticipação + Benefício Movida (Proteção contra Terceiros): (LDW + ALI) (doc. 5), seguro este que prevê no caso de sinistro a coparticipação do locatário nas despesas no valor de R\$ 2.000,00 no caso de Roubo, Furto, Acidentes ou PT (LDW) e R\$ 2.000,00 no caso de Proteção contra terceiros (ALI), tudo conforme disposto no contrato de locação.

Conforme se depreende dos documentos juntados aos autos, a parte autora optou pela contratação da proteção básica do seguro, a qual prevê expressamente a obrigatoriedade de pagamento de coparticipação pelo locatário no valor de R\$ 2.000,00 em caso de sinistro decorrente de furto (índice 33).

Forma de pagamento: Faturado - Valor: R\$2.255,70		Franquia de KM: LIVRE Total KM Rodado: 1Km			
Valores da Locação	Qtde	Vir Unit	Desc %	Vir c/ desc	Valor Total
Diária	24	35,75	0,00	0,00	858,00
<b>Subtotal</b>					<b>858,00</b>
Valores da Proteção	Qtde	Vir Unit	Desc %	Vir c/ desc	Valor Total
Básica	24	28,00	0,00	0,00	672,00
Terceiros (ALI)	24	10,00	0,00	0,00	240,00
<b>Total das Proteções</b>					<b>912,00</b>
Valores da Despesa	Qtde	Vir Unit	Desc %	Vir c/ desc	Valor Total
SEM PARAR - TAXA POR DIA DE USO	4	7,50	0,00	0,00	30,00
SEM PARAR - UTILIZAÇÕES	1	239,70	0,00	0,00	239,70
<b>Total das Despesas</b>					<b>269,70</b>
<b>Subtotal</b>					<b>2.039,70</b>
<b>Total c/ 12% Taxa Adm.</b>					<b>2.255,70</b>
<b>Total a Pagar</b>					<b>2.255,70</b>
<b>Proteção e Cobertura:</b>					
Coparticipação Proteção Básica para Roubo, Furto, Acidentes ou PT (LDW) R\$ 2.000,00					
Coparticipação Proteção contra 3ºs (ALI) R\$ 1.000,00					
Cobertura para Danos Corporais causados a terceiros limitados a R\$ 100.000,00					
Cobertura para Danos Materiais causados a terceiros limitados a R\$ 50.000,00					
Cobertura para Danos Morais causados a terceiros limitados a R\$ 50.000,00					

Tal previsão contratual evidencia que, ainda que a responsabilidade pelo evento não recaia integralmente sobre a autora, existe obrigação específica de sua participação financeira nos custos do seguro, nos limites previstos pela apólice contratada.

Deve-se salientar que o valor de R\$ 2.000,00 corresponde a obrigação expressamente prevista no contrato de seguro contratado pela autora, a qual não foi impugnada, havendo comprovação de seu cabimento nos termos pactuados. Trata-se de coparticipação prevista para casos de sinistro, como furto ou roubo, sendo, portanto, responsabilidade do locatário dentro dos limites estabelecidos pela apólice.

Não obstante, tal obrigação específica não altera a conclusão de que não existe débito da autora quanto ao valor integral do veículo, permanecendo a proteção contratual vigente e garantindo que a responsabilidade da autora se limita ao montante da coparticipação contratualmente ajustada.

Assim, deve-se reconhecer a validade da cobrança da coparticipação, sem que isso implique qualquer comprometimento de obrigações adicionais ou indevidas por parte da autora.

Nesta trilha, a sentença deve ser reformada apenas para reconhecer o débito da parte autora em favor da parte ré, correspondente ao valor da coparticipação, fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Tendo em vista o provimento parcial do recurso de apelação da parte ré, mantenha-se honorários advocatícios de sucumbência conforme fixados em sentença.



**ANTE O EXPOSTO, CONHEÇO DO RECURSO DE APELAÇÃO DA PARTE RÉ  
E LHE DOU PARCIAL PROVIMENTO, A FIM DE RECONHECER O DÉBITO DA  
PARTE AUTORA EM FAVOR DA PARTE RÉ, CORRESPONDENTE AO VALOR DA  
COPARTICIPAÇÃO, FIXADO EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS). NO MAIS,  
MANTENHO A SENTENÇA.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

***Desembargador RICARDO ALBERTO PEREIRA***

***Relator***

v