

TJ-SP anula dívida de R\$ 26,9 mil de idoso com banco do Carrefour

29/03/2022

O princípio da boa-fé incide de modo decisivo sobre os contratos bancários em geral. Assim entendeu a 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao reformar sentença de primeiro grau e anular uma dívida de R\$ 26,9 mil de um cliente idoso com a instituição financeira mantida pelo Carrefour.

123RF



123RF TJ-SP anula dívida de R\$ 26,9 mil de idoso com banco mantido pelo Carrefour

De acordo com os autos, o consumidor celebrou um acordo de renegociação para quitar, com desconto, dívidas referentes a um empréstimo pessoal e gastos com cartão de crédito, totalizando R\$ 26,9 mil. Pelo acordo, o cliente teria de pagar duas parcelas de R\$ 5,6 mil para quitar a dívida.

Ele efetuou os pagamentos, mas, por falha da instituição financeira, os valores foram usados para abater apenas os juros do empréstimo pessoal e os encargos das faturas não quitadas. Com isso, parte da dívida continuou sendo cobrada, com incidência de juros, passando de R\$ 39 mil, o que motivou o ajuizamento da ação.

Para o relator, desembargador Rebello Pinho, a ré não produziu prova que permitisse o reconhecimento de que a narrativa dos fatos não tenha ocorrido nos termos descritos pelo consumidor na inicial, ônus que era seu, uma vez que não apresentou as gravações dos atendimentos que prestou ao autor.

"Diante das premissas supra, de rigor, o reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, consistente em ter ludibriado a parte autora na oferta não cumprida de renegociação de débitos de cartão de crédito e empréstimo pessoal, mediante pagamento, com desconto, da dívida, conclusão esta que decorre da presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial, na forma do artigo 344, do CPC porquanto nada há que a infirme", disse ele.

O desembargador destacou que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação aos próprios riscos da atividade, de acordo com o que está previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

"A oferta veiculada pelo fornecedor o obriga a utilizá-la no contrato que vier a ser celebrado, nos termos dos artigos 30, do CDC, e 427, do CC, e a publicidade e/ou informações, suficientemente, claras e precisas, têm o condão de obrigar o fornecedor de produtos e serviços, integrando o contrato que porventura que vier a ser celebrado, sendo certo, em caso de recusa do cumprimento da oferta, o próprio CDC assegura ao consumidor as opções previstas em seu artigo 35"

O relator ainda frisou que a instituição financeira responde pelos atos de seus empregados, prepostos e representantes no exercício de suas funções: "O princípio da boa-fé incide nos contratos bancários e a violação do dever de fidúcia, que compreende, dentre eles, os deveres de segurança, cooperação, informação, ou mesmo os deveres de proteção e cuidados relativos à pessoa e ao patrimônio de seus cliente".



No caso dos autos, Pinho não verificou nenhuma prova que permitisse o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial do autor, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes do ilícito em questão.

"Reconhecida que a oferta veiculada pela parte ré não foi cumprida, de rigor, a reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes ao empréstimo pessoal e faturas de cartão de crédito da parte consumidora até maio de 2020, época do acordo, no montante de R\$ 26,9 mil", completou o desembargador.

Além da nulidade da dívida, o relator também condenou a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.060. Para Pinho, o fato apresenta gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, "visto que expôs a parte autora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência de alguém que é ludibriado por outra pessoa".

O consumidor foi representado pela advogada **Michele Vilas Boas Santana**.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1019477-43.2020.8.26.0405**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-29/tj-sp-anula-divida-269-mil-idoso-banco-carrefour-2/>