



CEF indenizará cliente que passou vergonha com cartão

A demora ou a negativa de autorização de compras pela administradora de cartão de crédito durante viagem ao exterior gera indenização. A decisão é da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que mandou a Caixa Econômica Federal pagar indenização de R\$ 5 mil para uma cliente.

De acordo com o ministro Cesar Asfor Rocha, relator do caso, a empresa responsável pela administração do cartão não pode, mesmo sob a alegação de garantir a segurança do cliente, criar mecanismos que tornem a relação desconfortável. Para ele, esperar cerca de uma hora a autorização da operação ou ver a compra desautorizada sem nem mesmo saber o motivo causa constrangimentos ao cliente.

Na ação Lúcia Maria Ramalho Rocha de Melo, do Rio Grande do Norte, alegou que todas as vezes em que ela e a família tentaram fazer pagamento de compras com o cartão, sofreram aborrecimentos. Era solicitada uma autorização especial, que foi negada em muitas oportunidades, sem que fosse apresentado qualquer esclarecimento à consumidora.

Segundo ela, uma das esperas pela autorização especial demorou mais de uma hora. Nesse período, a cliente sofreu constrangimentos e discriminação por fazer os demais clientes esperarem pelo atendimento. De acordo com o processo, muitas pessoas ficavam indignadas quando Maria Ramalho, após o longo período de espera, tinha a autorização especial negada pelo sistema do banco e era obrigada a efetuar o pagamento em dinheiro.

A ação foi julgada procedente em primeira instância. O juiz condenou a CEF a pagar R\$ 20 mil de indenização por danos morais à consumidora. A instituição financeira apelou ao Tribunal Regional Federal da 5ª Região, que rejeitou a apelação.

Para o TRF-5, constitui causa de indenização por dano moral a negativa de autorização de compras dentro do limite do cartão de crédito sem justificativa da administradora. Isso causa transtornos e constrangimentos ao cliente.

A Caixa recorreu ao Superior Tribunal da Justiça. A defesa da instituição alegou a inexistência do dano moral e protestou contra o valor. “Não restou configurada a ocorrência de qualquer dano, material ou moral, em razão da conduta da Caixa, o que demonstra ser a única intenção da autora obter enriquecimento sem causa.”

O ministro reconheceu parcialmente o recurso do banco. Ele declarou que o montante era excessivo em vista dos padrões de valor que têm orientado a 4ª Turma em casos de indenização. Assim, reduziu a quantia do pagamento de R\$ 20 mil para R\$ 5 mil para evitar enriquecimento sem causa.

Date Created

14/06/2007