



## Usuários de cartão de crédito não sabem contra quem ajuizar ações

Com a evolução da tecnologia, o aumento das transações financeiras e a utilização da internet como veículo de compra/venda de produtos e serviços, o cartão de pagamento vem conquistando cada vez mais espaço entre os consumidores. São muitas as vantagens trazidas pela utilização do cartão. Entre elas, podemos mencionar a conveniência e a segurança no pagamento, já que, com o cartão, não há a necessidade de se carregar um talão de cheques volumoso, nem de grandes quantias em dinheiro. Ademais, os cartões de pagamento não exigem o preenchimento de recibos, além de serem amplamente aceitos em compras nos estabelecimentos, por telefone e pela internet.

A indústria dos cartões de pagamento no Brasil é bastante complexa e envolve diversos agentes, cada qual com suas respectivas funções e responsabilidades. Dentre esses agentes, nem todos se relacionam diretamente com o consumidor, de modo que não podem ser responsabilizados por vícios provocados por outro agente da indústria, principalmente por não possuírem ingerência sobre o seu trabalho ou qualquer meio de evitar que o evento ocorra.

Por esta razão, do extenso número de ações que versam sobre cartões de pagamento, grande parte é extinta sem julgamento do mérito. Muitas ações são propostas contra partes que não possuem legitimidade passiva ou então em razão de não ter o autor, e até mesmo os julgadores, conhecimento sobre as responsabilidades dos diferentes agentes que atuam na indústria de cartões de pagamento no Brasil.

Diante deste cenário, o presente artigo tem o objetivo de destacar qual o papel de cada agente, bem como suas responsabilidades, a fim de apontar quem são as partes legítimas para figurarem no polo passivo das ações que envolvem cartões de pagamento. Além disso, a partir da análise de casos concretos já julgados pelo Poder Judiciário, será possível identificar os equívocos mais comuns cometidos neste tipo de ação.

### 1. Breve descrição da indústria de cartões de pagamento no Brasil

No Brasil, a indústria de cartões de pagamento se organiza de maneira complexa, sendo que os agentes que atuam neste setor podem ser assim elencados: (i) proprietários das plataformas (popularmente conhecido como “bandeiras”); (ii) emissores ou administradores (bancos); (iii) usuários do cartão ou portadores; (iv) credenciadores (ou adquirentes); e (v) estabelecimentos comerciais (vendedores)<sup>[1]</sup>.

A empresa detentora da plataforma de pagamento, mais conhecida como bandeira, é aquela que detém a marca do cartão e a tecnologia (plataforma) para que as transações sejam operadas pelos emissores e credenciadores. Considerando que esta empresa somente fornece a plataforma para que o pagamento possa ser efetuado por meio de um cartão, ela não mantém qualquer relação jurídica com o usuário do cartão, nem com o estabelecimento comercial.

É bastante comum a confusão causada pelo logotipo da bandeira estampado nos cartões de pagamento. Muitos acabam entendendo que, por esta razão, a bandeira também deve ser responsabilizada pelos eventuais problemas sofridos pelo consumidor. No entanto, vale observar que a marca da bandeira aparece no cartão somente como forma de indicar ao estabelecimento comercial credenciado que ele



deve aceitar aquele cartão como forma de pagamento. Ou seja, a medida serve justamente para evitar constrangimentos ao portador do cartão.

O banco emissor é o administrador do cartão de pagamento. É ele quem irá contratar com o consumidor usuário do produto “cartão de pagamento” (portador). O emissor é responsável pela habilitação, identificação e autorização, liberação de limite de crédito ou saldo em conta corrente, fixação de encargos financeiros, cobrança de fatura e definição de programas de benefícios.

O usuário do cartão de crédito ou portador é aquele que utiliza o serviço de pagamento por meio de cartão oferecido pelo emissor. Ao efetuar o pagamento de produtos/serviços adquiridos junto aos estabelecimentos comerciais credenciados, ele receberá, na data estipulada, uma fatura no valor correspondente ao total de produtos/serviços adquiridos naquele período. Logo, estabelece relação jurídica somente com o banco emissor e com os estabelecimentos comerciais nos quais realiza suas compras.

O credenciador é o responsável pela afiliação dos estabelecimentos. Isto significa que é com os credenciadores (e não com a bandeira ou com o banco emissor) que os estabelecimentos comerciais firmarão contrato. Ademais, é ele o responsável por pagar ao estabelecimento comercial os valores dos produtos/serviços adquiridos pelo usuário do cartão. Ou seja, problemas na “maquininha” do cartão podem ser resolvidos pelo credenciador.

Por fim, existem os estabelecimentos comerciais, que são aqueles que oferecem seus produtos/serviços e aceitam o cartão como forma de pagamento. Para isso, eles devem ser afiliados (pelas credenciadoras) a uma ou mais bandeiras. Como mencionado acima, para eles, são muitas as vantagens em aceitar os cartões de pagamento: menor risco de inadimplência, facilidade para o cliente no pagamento (o que proporciona maior competitividade), entre outras.

Feito um panorama geral da indústria de cartões de pagamento no Brasil, é possível, a partir da análise de casos concretos, vislumbrar os equívocos e confusões que mais ocorrem nas ações envolvendo este segmento.

## **2. Responsabilidade do Banco Emissor**

O erro mais comum verificado nas ações que versam sobre cartões de pagamento é a confusão entre as responsabilidades do banco emissor e as responsabilidades da bandeira. Isto porque, no Brasil, as marcas sustentadas pelas bandeiras são geralmente muito fortes e as pessoas acabam relacionando tudo o que é ligado a cartão de pagamento a elas, quando, na maioria dos casos, deveria ser relacionado ao banco emissor do cartão e do crédito.

É o que aconteceu, por exemplo, no seguinte caso julgado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ)<sup>[2]</sup>. O autor ajuizou ação de revisão contratual de cartão de crédito, alegando encargos excessivos a serem por ele suportados. No entanto, incluiu no polo passivo da demanda a empresa detentora da bandeira. Ocorre que, por ter firmado o referido contrato com o banco emissor, ele era o responsável por qualquer problema que dele decorresse. O STJ então, acertadamente, entendeu o seguinte:

*a empresa comercial que mantém contrato de cessão do nome para utilização em cartão de crédito não pode ser parte legítima em ação de revisão de cláusulas contratuais relativas aos encargos cobrados em*



---

*cartões de crédito, porquanto não tem qualificação apropriada para fazer modificá-las. O que existe, na minha compreensão, é apenas um contrato separado entre a empresa administradora de cartão de crédito e a empresa comercial para a utilização do nome da última em cartão de crédito da instituição financeira. A marca da empresa, assim, aparece no cartão de crédito, mas a empresa é aquela da origem do cartão. Não se trata de cartão emitido pela própria empresa comercial, mas, tão somente, de cartão de crédito emitido por instituição financeira autorizada que usa a marca da empresa ao lado da sua. Com isso, não há como identificar a legitimidade passiva.*

A questão é que, até que o processo chegasse ao STJ para que este decidisse definitivamente pela ilegitimidade passiva da empresa detentora da bandeira (“empresa comercial”), foram tomadas medidas judiciais e interpostos diferentes recursos. Tais medidas mobilizaram a máquina estatal e contribuíram para a sobrecarga do Poder Judiciário, sendo que, ao final, o autor não teve seu problema resolvido. Isto poderia ter sido evitado e os recursos públicos poderiam ter sido melhor aproveitados se o autor e os julgadores tivessem informações sobre quais são as responsabilidades de cada agente da indústria de cartões de pagamento.

Vale observar que, infelizmente, este não é um caso isolado. Muitas ações são extintas por motivos semelhantes, como este outro caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS)[\[3\]](#). Neste, os autores objetivavam o cancelamento da inscrição negativa existente em seus nomes, a declaração de inexistência de dívida e indenização por danos morais. Mais uma vez, decidiu-se pela ilegitimidade passiva da empresa detentora da marca:

*Como é sabido, o contrato de cartão de crédito é firmado apenas com o emissor do cartão – no caso, a Caixa Econômica Federal, sendo a Mastercard uma bandeira com atuação mundial que cede seu uso às instituições financeiras para que os cartões por essas emitidos possam ser usados em todo o país – ou em todo o mundo, se forem internacionais.*

(...)

*Certo é que inexiste qualquer vínculo comercial entre as autoras e a ré Mastercard, posto que a única obrigação contraída e comprovada nos autos, diz respeito à relação entre a demandante Audrei e a Caixa Econômica Federal, empresa emissora e administradora do cartão, que financia as compras sob a bandeira da multinacional Mastercard. Desse modo, a empresa Mastercard não pode responder pela presente demanda, haja vista que esta não possui qualquer vínculo direto com as demandantes e se há qualquer relação a ser discutida pelas autoras, esta decorre de contrato firmado perante a instituição financeira Caixa Econômica Federal.*



A inclusão do nome em órgãos de proteção ao crédito é um problema frequentemente vivido pelos consumidores. Nestes casos, é muito comum que, em razão de associarem o cartão de pagamento à sua bandeira, eles entendam que a responsável por tal dano é a bandeira. No entanto, por ser o banco emissor quem fornece o crédito ao consumidor, é ele quem pede aos órgãos de proteção ao crédito a inclusão do nome de eventuais inadimplentes. Deste modo, somente ele pode pedir que tais nomes sejam retirados destes cadastros.

Apesar de os exemplos citados estarem entre os equívocos mais comuns, outras situações também podem ser mencionadas. Entre elas, bloqueio do cartão de crédito, problemas com a fatura e outros problemas que dizem respeito ao relacionamento entre o consumidor e o banco emissor e que são, equivocadamente, atribuídos à bandeira, causando ônus processuais desnecessários às partes e atravancando o andamento do sistema judiciário.

### 3. Responsabilidade do estabelecimento comercial

Outro equívoco bastante comum nas ações sobre cartões de pagamento é a confusão entre as responsabilidades do estabelecimento comercial e da bandeira. É o que ocorreu, por exemplo, no caso absurdo em que o autor ajuizou ação de indenização por danos morais contra a empresa detentora da bandeira, em razão de ter sido surpreendido por uma taxa adicional em um programa de lazer que havia contratado.

O autor viajou com sua esposa em lua-de-mel para Cancun, no México, onde tinha a intenção de “nadar com os golfinhos”. Então, decidiram passar o dia em um parque que oferecia serviço padrão *all inclusive* para alimentação e diversas atividades aquáticas, entre elas o passeio com os golfinhos. No entanto, ao chegarem ao parque, receberam a informação de que o referido passeio tinha um custo adicional, quase no valor da entrada do parque. Eles pagaram o custo adicional, mas se insurgiram contra a empresa detentora da bandeira, requerendo a devolução dos valores em razão da falha no dever de comunicação.

Ainda que seja evidente que a bandeira não tem qualquer ingerência sobre o serviço oferecido pelo parque de entretenimento e afins, tal caso demonstra a ideia equivocada que paira no mercado com relação às responsabilidades dos agentes que atuam na indústria de cartões de pagamento. Neste caso, o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul decidiu o seguinte<sup>[4]</sup>:

*acolho a prefacial de ilegitimidade passiva suscitada pela demandada VISA, uma vez que esta não atua como parte na relação negocial, sendo que apenas empresta sua marca para utilização, mormente em se considerando a existência de cláusula contratual expressa, no sentido de atribuir ao Banco demandado a responsabilidade ao associado pelos danos decorrentes da prestação do serviço.*

Ademais, em tempos em que o comércio virtual é uma prática comum nos mais diversos segmentos, problemas decorrentes do chamado *e-commerce* estão cada vez mais frequentes nos juizados e tribunais



brasileiros. O consumidor adquire um produto/serviço pela internet, efetuando o pagamento por meio de um cartão e, na ocorrência de qualquer problema, ajuíza ação contra a bandeira. Nestes casos, também se verifica a ilegitimidade passiva, como no caso descrito a seguir.

A autora, já acostumada a efetuar operações pela internet, comprou passagens aéreas por meio de um site. Como não recebeu a confirmação da compra, entrou em contato com a companhia aérea alguns dias depois e foi informada de que a compra não havia sido autorizada “pelo cartão de crédito”. Diante disso, ajuizou ação contra a companhia aérea e contra a empresa detentora da bandeira, na qual foi proferida a seguinte decisão<sup>[5]</sup>:

*Os serviços relativos à emissão, utilização e administração dos cartões de crédito competem ao Banco Santander, que contrata diretamente com os consumidores e, assim, responde pela prestação dos serviços. Todos os processos de controle administrativo dos cartões que utilizam a marca “Visa” são de responsabilidade da instituição emissora, no caso, o Banco Santander. Com outras palavras, a ré não possui ingerência na administração dos cartões (...). Assim, eventual falha nos lançamentos dos valores se deve aos serviços prestados pelo banco réu.*

Conforme mencionado acima, não é a bandeira a responsável por autorizar as operações de crédito a serem realizadas por meio do cartão, mas sim o banco emissor daquele cartão. A bandeira não estabelece qualquer relação com o consumidor e muito menos tem poder de autorizar a liberação do crédito, de modo que as ações nesse sentido ajuizadas contra tais empresas acabarão extintas sem julgamento do mérito.

Mais uma vez, verifica-se que aqueles que utilizam o cartão de pagamento não sabem ao certo de quem adquirem o crédito ou a quem devem recorrer quando se depararem com problemas decorrentes da utilização deste meio de pagamento. Portanto, evidencia-se a importância da informação aos consumidores, que devem buscar saber exatamente como funcionam os produtos/serviços que estão adquirindo.

#### 4. Conclusão

Após o estudo dos diversos agentes atuantes na indústria de cartões de pagamento no Brasil e de suas responsabilidades, é possível determinar em que circunstâncias as responsabilidades devem ser atribuídas a cada um deles.

Deste modo, por se tratar de uma indústria complexa, que envolve tantos agentes, é fundamental que o consumidor tenha conhecimento sobre quem são os responsáveis pelos produtos e serviços que lhes são oferecidos e para quem ele deve reivindicar seus direitos. Somente deste modo ele poderá exercer adequadamente seu papel de consumidor e evitar o ajuizamento de ações desnecessárias, que contribuirão apenas para o atraso no andamento dos demais processos.

<sup>[1]</sup> Secretaria de Direito Econômico, Banco Central do Brasil e Secretaria de Acompanhamento



Econômico. *Relatório sobre a Indústria de Cartões de Pagamentos.*

[2] Recurso Especial n. 652.069 – RS (2004/0047443-5).

[3] Apelação Cível n. 70030903116. Sexta Câmara Cível de apoio à jurisdição. Comarca de Porto Alegre.

[4] Processo n. 001/3.09.0028271-0. Auto: Newton dos Santos Finato.

[5] Processo n. 1.10.0095120-1. Autores: Mauricéia Santos Faria e Alessandra Santos Faria.

**Date Created**

25/03/2011