

Operadoras de cartão de crédito devem ter atendimento via 0800

Operadoras de cartão de crédito devem fornecer canal de atendimento gratuito a seus clientes via número de telefone 0800. Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça estendeu a todo o Brasil os efeitos de decisão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais que obrigou operadoras de cartão de crédito a fornecerem um canal de atendimento gratuito a seus clientes.

Ao fazer isso, o STJ considerou a natureza consumerista da demanda, bem como a própria impossibilidade fática de se limitar a eficácia do julgado aos consumidores residentes em apenas um estado da federação. Outro argumento utilizado pelos magistrados é que a questão envolve interesses difusos, pois afeta consumidores em todo o território nacional.



REPRODUÇÃO

Alteração unilateral

A ação, proposta pelo Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais em 2002, alegou que as operadoras de cartão de crédito promoveram uma alteração unilateral do contrato ao extinguir os serviços de atendimento ao consumidor via 0800, passando a atender por meio de números pagos, como os 4001 ou os 4004.

Durante o trâmite da ação, o governo federal editou em 2008 o Decreto 6.523, estabelecendo regras para a prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e incluindo a obrigatoriedade de um canal de atendimento gratuito com os clientes.

Advogados dos bancos alegaram que a edição do decreto tornou o objeto da ação inexistente e, assim, não seria possível analisar o mérito da questão. A defesa das empresas Visa e Mastercard, por sua vez, alegou que ambas apenas emprestam seu nome às operadoras de cartão, não podendo figurar como polo passivo na ação, já que a responsabilidade de manter um SAC seria das operadoras de cartão de crédito.

Responsabilidade solidária

Ambos os argumentos foram rejeitados pela 3ª Turma. O relator do REsp, ministro Paulo de Tarso Sanseverino, afirmou que a “edição do Decreto 6.523/08 (conhecida como a Lei do SAC) não ensejou automaticamente a satisfação da pretensão do autor, persistindo o interesse de agir no caso”. O ministro



também sustentou que as empresas que fornecem suas marcas (as bandeiras de cartão) respondem solidariamente com as operadoras de cartão de crédito nesse caso. Segundo o magistrado, há precedentes no STJ comprovando a ausência de ilegitimidade passiva.

O ministro lembrou que a impressão de um número 0800 no verso dos cartões emitidos aos clientes gerou uma expectativa sobre o serviço gratuito, constituindo prova contratual entre as empresas e os clientes.

O voto do relator, acompanhado pelos ministros João Otávio de Noronha e Marco Aurélio Bellizze, manteve o acórdão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, obrigando as empresas a disponibilizar o serviço gratuito (atualmente padronizado no 0800) aos clientes. Os recursos especiais foram desprovidos.

O ministro Villas Bôas Cueva divergiu dos demais e entendeu que o processo deveria ser extinto, já que o decreto estabelece a necessidade de um canal gratuito entre operadoras e clientes. Para ele, a decisão significa “impor uma obrigação que já está na lei”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

[REsp 1493031](#)

Date Created

03/02/2016