

Coluna IAMA

20070616

CARTÃO DE CRÉDITO

(De Kena Kelly, do site do STJ) A Caixa Econômica Federal terá de indenizar em R\$ 5 mil portadora de cartão de crédito internacional por constrangimentos gerados pela demora ou negativa de autorização especial para uso do cartão durante viagem aos Estados Unidos, sem nenhuma justificativa. A decisão é da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconheceu o dever de indenizar, mas reduziu o valor pedido, de R\$ 20 mil para R\$ 5 mil, a fim de evitar enriquecimento sem causa.

“AUTORIZAÇÃO ESPECIAL”

Na ação de indenização por danos morais contra a Caixa Econômica Federal, a autora, do Rio Grande do Norte, alegou que, todas as vezes que ela e a família tentaram fazer pagamento de compras com o cartão, sofreram aborrecimentos. Sempre lhe era solicitada uma ‘autorização especial’, que foi negada em muitas oportunidades, sem que fosse apresentado qualquer esclarecimento à consumidora.

CONSTRANGIMENTO

Segundo ela, uma das esperas pela ‘autorização especial’ demorou mais de uma hora, período em que sofreu constrangimentos por fazer os demais clientes, insatisfeitos, esperarem pelo atendimento, passando a olhá-la com “uma certa discriminação”. “Muitos ficavam indignados quando Maria Ramalho, após o longo período de espera e a negativa da ‘autorização especial’, efetuava o pagamento em dinheiro”, acrescentou o advogado.

CONDENAÇÃO

Em primeira instância, a ação foi julgada procedente, tendo o juiz condenado a CEF a pagar à consumidora a importância de R\$ 20 mil, atualizada pela taxa Selic, a título de indenização por danos morais. Inconformada, a instituição financeira apelou ao Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF), que negou provimento à apelação.

DANO MORAL

Para o TRF, constitui causa de indenização por dano moral a negativa de autorização de compras dentro do limite do cartão de crédito sem justificativa da administradora, causando ao cliente transtorno e constrangimento, valores subjetivos assegurados constitucionalmente. A Caixa recorreu, então, ao STJ.

CEF, A VÍTIMA

No recurso especial, a CEF sustentou 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.”

STJ REDUZIU VALOR

Para o relator do caso, ministro Cesar Asfor Rocha, não pode a empresa responsável pela administração do cartão, mesmo sob a alegação de garantir a segurança do cliente, criar mecanismos que tornem essa relação desconfortável, causando constrangimentos ao cliente, como ser obrigado a esperar cerca de uma hora para ser autorizada a operação ou ver sua compra desautorizada sem nem mesmo saber o motivo. Após reconhecer o dever de indenizar, o ministro considerou, no entanto, que o montante era excessivo em vista dos padrões de valor que têm orientado a Quarta Turma em casos de indenização. Assim, deu parcial provimento ao recurso da CEF para reduzir o valor.