



Banco do
Conhecimento



CARTÃO DE CRÉDITO RECUSADO / BLOQUEADO NO EXTERIOR

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 27.03.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0005173-33.2015.8.19.0209](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARGARET DE OLIVARES VALLE DOS SANTOS - Julgamento: 07/03/2018 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. **CARTÃO DE CRÉDITO**. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONSUBSTANCIADA NO BLOQUEIO DE **CARTÃO DE CRÉDITO** EM VIAGEM AO **EXTERIOR** E ENVIO DE **CARTÃO** PROVISÓRIO COM DEFEITO NA TARJA MAGNÉTICA, IMPOSSIBILITANDO COMPRAS E SAQUES. CONSUMIDOR QUE AVISOU PREVIAMENTE ACERCA DA VIAGEM. PARTE RÉ QUE NÃO DEMONSTROU FATO EXTINTIVO, IMPEDITIVO OU MODIFICATIVO DO DIREITO AUTURAL, BEM COMO CAUSA DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA QUE CONDENOU A PARTE RÉ AO PAGAMENTO DO VALOR DE R\$ 10.000,00 A TÍTULO DE DANO MORAL. RECURSO DA PARTE RÉ PELA IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO E SUBSIDIARIAMENTE PELA REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA PELA MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. RECURSO DA PARTE RÉ QUE MERECE PARCIAL PROVIMENTO PARA REDUZIR O VALOR DO DANO MORAL PARA R\$ 5.000,00, EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTORA AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 07/03/2018

=====

[0375915-23.2013.8.19.0001](#) – APELAÇÃO 1ª Ementa

Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 03/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **CARTÃO DE CRÉDITO**. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BLOQUEIO DE **CARTÃO DE CRÉDITO** EM VIAGEM AO **EXTERIOR** IMPOSSIBILITANDO COMPRAS E SAQUES. CONSUMIDOR QUE NÃO FOI AVISADO. SUSPENSÃO DO **CARTÃO**, POR DECISÃO UNILATERAL DA ADMINISTRADORA, POR SUSPEITA DE FRAUDE. ATO QUE NÃO CONSTA COMO CONTRATADO PARA LEGITIMAR O BLOQUEIO EFETUADO. FALTA DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE, PARA VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO FÁTICA, ANTES DE PROCEDER AO FATO QUE DEMANDOU PREJUÍZO À AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, MORMENTE OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA RELAÇÃO DE CONSUMO. APELAÇÃO DA PARTE RÉ PRETENDENDO A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO AUTURAL, OU,

ALTERNATIVAMENTE, A REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. APELANTE QUE NÃO DEMONSTROU FATO EXTINTIVO, IMPEDITIVO OU MODIFICATIVO DO DIREITO AUTORAL, BEM COMO CAUSA DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE, NA FORMA DO ART. 14, §3º DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ESTIPULADO EM R\$8.000,00 (OITO MIL REAIS) QUE NÃO MERECE REFORMA, ESTANDO ADEQUADO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO QUE SE NEGA PROVIMENTO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/08/2017

=====

[0156920-09.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NILZA BITAR - Julgamento: 06/09/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO DESBLOQUEADO PARA USO INTERNACIONAL. CONSUMIDORES QUE VIAJARAM EM LUA DE MEL PARA O EXTERIOR E AO CHEGAREM NA FLÓRIDA, CONSTATARAM QUE O CARTÃO ESTAVA BLOQUEADO. PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES, QUE NÃO MERECEM ACOLHIMENTO. Autores que produziram prova mínima das assertivas da inicial. Parte ré que não se desincumbiu do ônus probatório, a teor do art. 373, II, do CPC/15. Bloqueio injustificado. Falha na prestação do serviço caracterizada. Conduta abusiva. Danos morais configurados. Frustração das legítimas expectativas dos autores, que ativaram o serviço de uso internacional na agência bancária. Verba reparatória no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) fixada em consonância com as peculiaridades do caso concreto e com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Incidência da Súmula n.º 343, do e. TJRJ. Sentença que não merece reforma. Desprovimento dos recursos.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 06/09/2017

=====

[0007209-84.2015.8.19.0003](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 28/06/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATOS DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. CARTÃO DE CRÉDITO RECUSADO DURANTE VIAGEM INTERNACIONAL. - A parte Autora alega que que é titular de cartão de crédito emitido pelo primeiro Réu e que o cartão foi recusado enquanto realizava compras durante viagem no exterior. - O primeiro Réu alega que não houve o desbloqueio do cartão junto a central de relacionamento do Banco. - O segundo Réu alega que os valores são devidos em virtude da prestação do serviço e não há razão para ser responsabilizado pelos fatos ocorridos - Nesta esteira, restou comprovado que a parte Autora realizou o prévio desbloqueio do cartão de crédito para viagens internacionais. O primeiro Réu não se desincumbiu do ônus probatório. Quanto aos segundo Réu, os fatos não podem ser imputados a ele. - Não há razão para reformar a sentença, visto que o primeiro Réu não conseguiu afastar a sua responsabilidade pela falha na prestação do serviço. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/06/2017

=====

[0013593-61.2014.8.19.0209](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 07/06/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA: RECURSO DE APELAÇÃO. Relação jurídica de consumo. Alegação de bloqueio inadvertido de cartão de crédito quando em viagem ao exterior. Pretensão compensatória. Sentença de improcedência. Essência dos fatos articulados pela cidadã-consumidora-autora não guarda compatibilidade com os elementos granjeados ao processo. Ao revés, distanciam-se do conjunto dos elementos sensíveis exteriorizados na vida de relação, e denotam o seu indisfarçável intuito de modelar uma situação fática de forma conveniente aos seus interesses. A seu turno, a empresa demandada em seus articulados e documentos de escolta se mostra detalhista no reavivar da dinâmica contratual, que recebe o acatamento pelas regras ordinárias da experiência. Conquanto a autora alegue que, em viagem ao exterior, padeceu de inúmeros constrangimentos, em razão da recusa da parte ré em autorizar transações com seu cartão de crédito, que se encontrava inadvertidamente bloqueado, tal asseveração carece de respaldo fático, mormente, porque não se desincumbiu do ônus de comprovar o aventado desacatamento de qualquer operação de crédito, que seria de fácil legitimação, inclusive, através de reprodução fotográfica da mensagem de desautorização veiculada pelos sistemas das lojas em que tentou a aquisição de produtos/serviços. Noutro passo, ainda que se cogite de a possibilidade da parte ré ter emitido novo cartão e o remetido para autora no exterior, em razão do bloqueio do plástico originário, tal fato, por si só, não é hábil a comprovar que a consumidora tenha sido frustrada na sua expectativa de utilização da respectiva linha de crédito ou haja suportado constrangimentos em razão de eventual denegação de autorização de aquisição de produto/serviço. Considerando que a autora estava acompanhada de seu cônjuge quando da viagem em comento, sendo que este é o titular do cartão de crédito e utilizou-se da linha de crédito respectiva, sem qualquer óbice, conjuntura que foi convenientemente omitida por ocasião da propositura desta demanda, não se revela crível que a consumidora tenha padecido dos infortúnios narrados. Inverossímil a alegação de cerceamento do intento de realizar compras, de passear com sua família, ou mesmo de alimentar-se, se a linha de crédito da qual pretendia se utilizar, na qualidade de dependente do cartão, estava livre e desembaraçada para o titular do plástico, que a acompanhava na viagem e serviu-se do referido meio de pagamento. Nessa linha de compreensão e à mingua de outros elementos de convicção, forçoso reconhecer que a parte autora não se desincumbiu do encargo de comprovar o fato constitutivo do alegado direito a sustentar a pretensão deduzida na peça vestibular. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 07/06/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 12/07/2017

=====

[0012694-03.2013.8.19.0014](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 20/07/2016 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO RECUSADO EM VIAGEM AO EXTERIOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU O RÉU AO PAGAMENTO DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) AO 1º AUTOR E JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO EM RELAÇÃO À 2ª AUTORA. RECURSO SOMENTE DOS AUTORES. AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DE

DANOS MORAIS EM RELAÇÃO À 2ª AUTORA. RELAÇÃO CONTRATUAL APENAS DO 1º AUTOR COM O RÉU. VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM PATAMARES SUPERIORES AO UTILIZADOS POR ESTA CÂMARA CÍVEL ESPECIALIZADA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 20/07/2016

=====

[0033028-26.2015.8.19.0002](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 06/07/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DO CPC/1973. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARTÃO DE CRÉDITO BLOQUEADO DE FORMA INJUSTIFICADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO ARBITRADA ADEQUADAMENTE (R\$ 5.000,00). RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. No artigo 14, § 3º, do CDC está disposto que a parte ré/apelante não será responsabilizada quando provar a culpa exclusiva do consumidor, ora apelado ou de terceiros, ou quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistir. Compulsando os autos, verifica-se ser incontroverso o fato de o cartão de crédito do autor ter sido bloqueado quando este encontrava-se em viagem ao exterior, tendo em vista que a instituição bancária demandada não acosta aos autos qualquer documento que demonstre que o serviço estava sendo prestado devidamente. Ao revés, confessa que a reabilitação do plástico só ocorreria em 23/06/2015, enquanto que a permanência do autor no exterior se deu no período de 10/06/2015 a 17/06/2015. Desse modo, a parte ré/apelante não cumprindo o disposto no artigo 14, § 3º, do CDC e no artigo 333, II, do CPC/73, tornou verossímil as alegações da parte autora, ensejando a aplicação do artigo 14, caput, do CDC no julgamento da presente lide e o dever de indenizar o dano moral in re ipsa. Observa-se, ainda, que pela teoria do risco, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços, daí o dever de indenizar. É manifesto que o bloqueio do cartão de crédito do autor, impossibilitando-a de realizar compras e pagamentos de passeios e restaurantes, quando se encontrava em viagem a Nova York, sem comunicação prévia e de forma infundada e expondo-o a constrangimento, enseja o dever de indenizar o dano moral. Restando assim evidenciada, portanto, a falha na prestação dos serviços, impõe-se a condenação por danos morais, que não se destina apenas a reparar eventuais danos causados à vítima, mas, sem dúvida, deve revelar um forte caráter punitivo pedagógico. Quanto indenizatório no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se revela em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e que atende às peculiaridades do caso concreto. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 06/07/2017

=====

[0264766-22.2013.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 16/12/2015 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação. Consumidor. Ação indenizatória. Cartão de crédito. Causa de pedir fundada no indevido bloqueio de cartão de crédito quando o autor se encontrava em viagem internacional, bem como na demora em seu desbloqueio mesmo após o retorno ao Brasil. Análise da fatura do cartão, contudo, a revelar que o autor consumiu o limite do cartão com as transações realizadas no exterior, de modo que a recusa de crédito na referida viagem se deu por fato exclusivo do consumidor. Ocorre que, no tocante à alegação de que o cartão permaneceu bloqueado mesmo após o retorno ao Brasil, observa-se, de um lado, que o demandante comprovou o pagamento tempestivo da fatura vencida em 12.07.13 em montante suficiente para restabelecimento do limite e, de outro, que o réu não demonstrou ter desbloqueado o cartão em prazo razoável, ônus que lhe incumbia na forma do art. 333, II do CPC. Nesse passo, a inércia em desbloquear o cartão, mesmo após o pagamento tempestivo da fatura, exsurge como ilícito contratual ante a violação deste dever anexo ao contrato, corolário da boa-fé objetiva, da lealdade e da confiança recíproca entre as partes e, por consequência, implica a responsabilidade civil objetiva da apelada pelo vício de qualidade do serviço desempenhado e o dever de indenizar o dano moral daí advindo, não somente pela restrição que promove ao crédito, bem como pelo constrangimento de ter a compra recusada em público. Quantia indenizatória reduzida a R\$ 3.500,00. Juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a partir do novo arbitramento. Parcial provimento à apelação do réu. Negativa de seguimento ao recurso adesivo.

Decisão Monocrática - Data de Julgamento: 16/12/2015

=====

0252475-19.2015.8.19.0001 – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA -
Julgamento: 17/03/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação de Indenização por Danos Morais. Rito Sumário. Cartão de crédito recusado em viagem no exterior. Cinge-se a presente questão no inconformismo do autor que teve o seu cartão de crédito recusado ao efetuar compras no exterior, apesar de ter avisado a ré a respeito de sua viagem. Sentença de procedência com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Apelo do réu esperando por sua reforma total. - Responsabilidade Objetiva da ré, pautada na Teoria do Risco do Empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC. - Assim, como muito bem fundamentado e decidido com acerto pelo Douto Juiz sentenciante: O autor possui um cartão de crédito internacional administrado pelo banco réu e antes de viajar na Nova Iorque teve a cautela de se dirigir ao banco para avisar e alertar que pretendia utilizar o cartão durante a viagem, sendo que toda cautela empreendida pelo autor foi rigorosamente em vão, pois não conseguiu utilizar o cartão nos Estados Unidos. Este episódio comprova o pouco caso do banco em atender as solicitações de seus clientes. A visita do autor ao banco antes da viagem não serviu rigorosamente para nada, porquanto nenhuma cautela ou providência foi tomada pelo banco de modo a evitar a impossibilidade de utilização do cartão, sendo que esta omissão literalmente deixou o cliente à sua própria sorte no exterior. Diante da impossibilidade de utilização do cartão, o autor tentou em vão resolver a questão por telefone, sendo que, para culminar com a acentuada falha na prestação do serviço, o banco réu ainda bloqueou o cartão. Na contestação apresentada o banco réu, sob a alegação de que pretendia não ampliar o litígio, declarou que fez proposta de acordo com o autor que não foi aceita. Trata-se de falha grave por parte do banco na prestação do serviço, e no caso a negligência do banco se agiganta na medida em que o autor teve toda a cautela de ir à agência antes da viagem comunicar que iria utilizar o cartão internacional nos Estados Unidos, e rigorosamente nenhuma providência foi tomada pelo banco, tanto é que a

utilização do cartão não foi possível de forma plena. Assim, a falha na prestação do serviço por parte do banco causou inquestionável dano moral porquanto o autor ficou desprovido de recursos suficiente no exterior, deixando com isso de efetuar as compras que pretendia efetuar. - Falha na prestação do serviço da ré que restou demonstrada nos autos. - Ré que não demonstrou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do art. 333, inciso II, do CPC. - Dano moral configurado e mantido em seu valor original de R\$ 15.000,00, eis que atendem aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade pertinentes ao caso em questão. Com efeito, o autor indubitavelmente sofreu abalo psicológico e transtorno desnecessário em virtude da impossibilidade de utilização do cartão de crédito durante viagem ao exterior, apesar de tido todo o cuidado necessário de avisar com antecedência a ré a respeito de sua viagem, sendo obrigado a restringir-se ao dinheiro que possuía em mãos. O episódio ocorrido, demonstra que a ré não atendeu à solicitação de seu cliente, tratando-se a hipótese de falta grave, o que demonstra a falha na prestação do serviço. Aplicação da Súmula 343 do TJ/RJ. Sentença que não merece reparo. CONHECE-SE DA APELAÇÃO INTERPOSTA E, NO MÉRITO, NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 17/03/2016

=====

0015017-70.2012.8.19.0028 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ANTONIO RIBEIRO DE MOURA BRITO - Julgamento: 01/04/2015 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATOS BANCÁRIO E DE ADMINISTRAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO. VIAGEM AO EXTERIOR. PRÉVIA COMUNICAÇÃO DO ROTEIRO, COM PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO DE USO INTERNACIONAL DOS CARTÕES DE DÉBITO/CRÉDITO. CARTÕES QUE, NÃO OBSTANTE, FORAM RECUSADOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, FIXANDO R\$ 10.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES. RÉU BUSCANDO A IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO, AO ARGUMENTO DE INEXISTÊNCIA DO VÍCIO DO SERVIÇO. AUTOR PERSEGUINDO A MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS. FALHA EVIDENTE. PROVA DA PRÉVIA COMUNICAÇÃO DA VIAGEM E DO ROTEIRO. TENTATIVA DE RESOLVER O PROBLEMA DURANTE A PRÓPRIA VIAGEM. AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO. DANO MORAL ORIUNDO DA INDISPONIBILIDADE DOS VALORES DEPOSITADOS NA CONTA DO AUTOR, DA IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO SEU CRÉDITO E DA TURBAÇÃO DA LUA DE MEL DO DEMANDANTE. PECULIARIDADES DOS AUTOS QUE ACONSELHAM O AUMENTO DOS DANOS MORAIS. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU. PARCIAL ACOLHIMENTO DO RECURSO DO AUTOR, ARBITRANDO-SE OS DANOS MORAIS EM R\$ 25.000,00. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 01/04/2015

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) e
Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC) ambos da
Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjrj.jus.br