



Banco do
Conhecimento



RECUSA DE CARTÃO – ESTABELECIMENTO COMERCIAL

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

Data da atualização: 20.04.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0029384-91.2014.8.19.0008](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 14/03/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA. COBRANÇA EM DUPLICIDADE. INÉRCIA DA EMPRESA EM RESSACIR O CLIENTE DO VALOR IRREGULARMENTE DEBITO EM CARTÃO DE CRÉDITO. DANO MORAL. 1. Alega a autora como causa de pedir a recusa da ré em ressarcir valor debitado irregularmente em seu cartão de crédito além de se ver alvo de cobrança vexatória eis que exibida em sua programação de TV pela ré. Acolhido o pleito de ressarcimento do valor, espera com seu recurso ser indenizada por dano moral. 2. Se por um lado resta indubitosa a falha da ré ao deixar de realizar o ressarcimento do valor irregularmente debitado no cartão de crédito do autor, por outro não é demonstrada a alegada cobrança abusiva na programação televisiva do autor, algo que demandava prova simples em dias atuais com a fotografia da tela da tv onde se visse a mensagem de cobrança. 3. Ainda assim, diante da falha da empresa em reter indevidamente o valor irregularmente cobrado da autora não pode ser considerado como um mero aborrecimento a situação fática que impele a cliente ao ingresso de uma demanda judicial na busca de solução que não logra administrativamente. O dano moral advém da postura abusiva e desrespeitosa da empresa que deixa na cliente a sensação de descaso, impotência, revolta e indignação com inegável reflexo na esfera psicológica. 4. Vistas as poucas implicações do caso, excessivo o valor pleiteado pelo que justo e adequado ao caso o valor indenizatório de R\$1.500,00, a ser corrigido a partir da presente data (súmula 97 deste Tribunal) e com juros legais desde a citação por considerar a responsabilidade de natureza contratual (art. 405 do CC/2002), ambos até a data do efetivo pagamento. 5. Recurso parcialmente provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 14/03/2018

=====

[2234266-44.2011.8.19.0021](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 28/02/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTOR PLEITEIA DANOS MORAIS EM RAZÃO DE RECUSA DE CARTÃO DE CRÉDITO. CARTÃO QUE APÓS TENTATIVA DE USO FOI RECUSADO POR ESTAR CANCELADO. ACORDO CELEBRADO ENTRE A AUTOR E O SEGUNDO RÉU (ITAUCARD SA) QUE FOI

HOMOLOGADO POR SENTENÇA. PROSSEGUIMENTO DA AÇÃO EM FACE DA 1º RÉ. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO INDENIZATÓRIO EM FACE DA 1º RÉ. APELAÇÃO. CARTÃO FORNECIDO PELA 1ª RÉ E ADMINISTRADO PELA 2ª RÉ. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. ACORDO CELEBRADO COM UM DOS DEVEDORES SOLIDÁRIOS QUE APROVEITA AOS DEMAIS. COMO A AVENÇA ABRANGE TODOS OS PEDIDOS FORMULADOS NA INICIAL, FOI O DIREITO DA PARTE AUTORA INTEGRALMENTE SATISFEITO COM A TRANSAÇÃO. PRECEDENTES DO TJRJ. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

[0013654-16.2015.8.19.0037](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 21/02/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. CANCELAMENTO UNILATERAL PELA ADMINISTRADORA, DE FORMA IMOTIVADA. PRETENSÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO RÉU, VISANDO À REFORMA PARCIAL DO JULGADO, PARA QUE SEJA JULGADO IMPROCEDENTE O PEDIDO COMPENSATÓRIO. 1. Liberalidade da operadora de cartão em conceder crédito aos seus usuários, não podendo ser compelida à tal. Ausência de determinação em nosso ordenamento jurídico que obrigue a concessão de crédito pelos estabelecimentos privados a todos os consumidores requerentes, devendo ser respeitada a autonomia da vontade do fornecedor. 2. Não comprovação dos fatos alegados na inicial. Autora que não demonstra sequer a emissão de novo cartão. Mera menção a número de protocolo que não se revela capaz de comprovar o alegado. Ônus da prova do fato constitutivo do direito que compete à parte Autora da ação (artigo 373, I, CPC), do qual não se desincumbiu. Incidência do Verbete Sumular nº 330, deste e. TJRJ. 3. Dano moral não configurado. Recusa de compra por estabelecimento comercial que se revela lícita e previsível, ante a prévia comunicação à consumidora do cancelamento do cartão de crédito. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO, para julgar improcedentes os pedidos constantes na inicial, invertendo-se os ônus sucumbenciais.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 21/02/2018

=====

[0051324-06.2014.8.19.0205](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 23/08/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEMORA NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS Falha na prestação de serviço. Recusa de autorização de pagamento com cartão na modalidade de débito, não obstante saldo disponível em conta corrente e demora no atendimento em agência bancária. Parcial procedência do pedido. Danos morais em decorrência apenas da recusa de autorização de débito em conta corrente da autora. A simples inobservância do tempo máximo de espera na fila de banco para atendimento, por si só, não enseja reparação por dano moral, não tendo a autora demonstrado desdobramento do evento que tivesse lhe causado dor, sofrimento, angústia, humilhação, vexame ou qualquer outro tipo de abalo aos direitos da personalidade,

que produzisse lesão de ordem moral. Súmula nº 75 do TJRJ. Manutenção da sentença tal como lançada. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 23/08/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

[0016985-97.2014.8.19.0212](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 21/06/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. AUTORES QUE ALEGAM RECUSA INJUSTIFICADA DE SEUS CARTÕES DE CRÉDITO NO ESTABELECIMENTO (VIRTUAL E FÍSICO) DA RÉ. RECUSA QUE NÃO RESTOU COMPROVADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DIANTE DA AUSÊNCIA DE PROVA. RECURSO DE APELAÇÃO EM QUE SE REQUER A JUNTADA DE FATURAS DE CARTÕES DE CRÉDITO, A PRETEXTO DE FAZER TAL PROVA. PROVA EXTEMPORÂNEA. FASE PROBATÓRIA ATINGIDA PELA PRECLUSÃO. IMPOSSIBILIDADE DE NOVA DILAÇÃO PROBATÓRIA EM SEDE RECURSAL. SENTENÇA QUE NÃO MERECE REFORMA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 21/06/2017

=====

[0091729-14.2014.8.19.0002](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 15/03/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

RITO SUMÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE CONSTRANGIMENTO EM INTERIOR DE SUPERMERCADO EM RAZÃO DA RECUSA DE PAGAMENTO ATRAVÉS DE CARTÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, SOB O FUNDAMENTO DE QUE OS FATOS NARRADOS NÃO EXTRAPOLARAM O MERO ABORRECIMENTO. APELAÇÃO DA AUTORA. 1. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. Precedente: Agravo de Instrumento 0009608-61.2016.8.19.0000, Rel. Des. WERSON REGO, Julgamento: 02/03/2016, 25ª Câmara Cível. 2. Pretende a autora a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais em razão de suposto constrangimento suportado em decorrência de recusa de pagamento através de cartão de débito. Afirmou que, mesmo dispondo de saldo suficiente em sua conta bancária, a máquina indicava que havia erro no cartão, tendo que pagar suas compras em dinheiro, após a retirada de diversos itens para adequação ao valor de que dispunha em espécie. 3. No caso em exame, os fatos narrados pela autora não são suficientes para ensejar a condenação por danos morais. 4. A impossibilidade de pagamento através de cartão eletrônico, ainda que dispondo de saldo suficiente, não é suficiente para caracterizar ofensa aos direitos de personalidade da autora, caracterizando mero aborrecimento cotidiano. Precedentes: 0001601-90.2011.8.19.0021. Rel. Odete Knaack de Souza. Data: 15/02/2012. 9ª Câmara Cível; 0182020-68.2011.8.19.0001. Rel. Joaquim Domingos de Almeida Neto. Data: 10/09/2014. 24ª Câmara Cível. 5. Incidência do Verbete nº 75 do TJRJ, verbis: "o simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte". 6. Recurso desprovido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 15/03/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 29/03/2017

=====

[0006000-85.2015.8.19.0066](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 15/02/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARTÃO ALIMENTAÇÃO. RECUSA DE AUTORIZAÇÃO DE COMPRA JUNTO A ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO IN RE IPSA. VERBA CORRETAMENTE FIXADA. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela uma vez que o empregador credita o valor referente ao benefício, tal importância passa a pertencer ao trabalhador. Dessa forma, a empresa ré/apelante presta serviço tanto ao empregador quanto ao empregado, uma vez que administra o meio eletrônico de utilização da quantia que pertence ao autor. Neste ponto, a utilização do cartão eletrônico difere do antigo vale alimentação em papel, cuja utilização dependia apenas do consumidor junto ao estabelecimento comercial credenciado. Narra o autor que é titular do cartão denominado "alimentação pass" administrado pela empresa ré e ao tentar efetuar o pagamento de suas compras no supermercado Walmart a mesma não foi autorizada. Da oitiva do depoimento da testemunha conclui-se que efetivamente houve recusa do cartão alimentação do demandante, apesar da existência de saldo no referido cartão, como reconhece a demandada em sua peça de defesa, não podendo levar as mercadorias. Falha na prestação dos serviços da empresa ré. Responsabilidade civil objetiva. Dano moral configurado in re ipsa. Verba indenizatória fixada na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para o autor que atendeu aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como observou o viés preventivo-pedagógico-punitivo do instituto do dano moral, razão pela qual merece ser mantida. Recurso ao qual se nega provimento.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 15/02/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 22/03/2017

=====

[0019153-39.2013.8.19.0202](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 26/10/2016 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação. Indenizatória. Relação de consumo. Alegação de recusa injustificada de cartão de crédito no momento da compra. Confirmação da tentativa de compra do supermercado, atribuindo culpa exclusiva da recusa ao banco. Banco réu que alega ter sequer recebido o processamento da operação, quanto mais sua recusa. Prova de fato negativo impossível de ser produzida pelo banco. Sentença de improcedência que merece parcial reforma para responsabilizar o supermercado réu pela falha na prestação do serviço, pela inobservância do dever de cooperação e lealdade, quanto mais se tratando de cartão da própria rede de supermercados. 1. Se a instituição financeira sustenta não ter recebido o processamento da compra, e, portanto, não poderia ter recusado a mesma, cai por terra o argumento do Supermercado que, admitindo que a consumidora tentara realizar compras por meio de seu cartão de crédito, o mesmo teria sido recusado pelo banco. 2. A

juntada das cópias dos cupons fiscais, dos extratos do cartão de crédito, bem como a narrativa autoral detalhada, compõe um conjunto de indícios probatórios suficientes a dar credibilidade às alegações da autora no sentido da falha na prestação dos serviços. 3. Considerando que o banco alega que sequer teria recebido o processamento da compra, deveria o corréu produzir prova de sua afirmação sob pena de atrair para si a falha ocorrida. Em homenagem ao princípio da boa-fé, notadamente, quanto ao dever de cooperação, deveria ter realizado os procedimentos necessários de modo a verificar o que impedia a continuidade da compra, ao invés de deixar sua cliente à própria sorte para resolver problema surgido a partir da prestação do serviço. 4. O dano moral que se reconhece pela situação vexatória a que foi submetida a autora, decorrente da postura negligente da empresa, impondo o arbitramento de valor indenizatório justo e adequado ao caso fixado no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), arcando o supermercado, segundo apelado, com os ônus da sucumbência. 5. Desprovisionamento do recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 26/10/2016

=====

[0013985-16.2014.8.19.0204](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 05/09/2016 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RITO ORDINÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. ARTS. 2º, 3º E 14 DO CDC. AUTOR QUE AFIRMA TER SIDO EXPOSTO À HUMILHAÇÃO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL POR ALEGADA RECUSA DE AUTORIZAÇÃO PARA PAGAMENTO DE COMPRAS, APESAR DE EXISTIR SALDO EM SEU CARTÃO. AUSÊNCIA DE PROVA DOS FATOS CONSTITUTIVOS DO DIREITO. NA FORMA DO ARTIGO 333, I, DO CPC/73. AUTOR QUE NÃO APRESENTOU QUALQUER DOCUMENTO OU TESTEMUNHA A RESPALDAR SUAS ASSERTIVAS. AUSÊNCIA DE CONFISSÃO DOS FATOS POR PARTE DO RÉU, QUE NEGOU VEEMENTEMENTE OS MESMOS EM SEDE DE CONTESTAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE NÃO MERECE REFORMA. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO, NOS TERMOS DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL/73.

[Decisão monocrática](#) - Data de Julgamento: 05/09/2016

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 17/05/2017

=====

[0260946-25.2009.8.19.0004](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 27/01/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA: SUMÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO RECUSADO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECUSA INDEVIDA, VEZ QUE O AUTOR ENCONTRAVA-SE EM DIA COM OS SEUS PAGAMENTOS. AUSÊNCIA DE QUALQUER CLÁUSULA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE DO ARTIGO 14, §3º DO CDC. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER MANTIDO, VEZ QUE ARBITRADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, E, AINDA, AO CARÁTER PUNITIVO-PEDAGÓGICO DA MEDIDA. Recurso desprovido.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 27/01/2016

=====

**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 da Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos de Conhecimento (DICAC)**

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