



Itaúcard é condenada por negativar nome de cliente

27/06/2004

A Itaúcard Financeira S/A foi condenada a pagar indenização por danos morais a Frederico Galante Neves, por inscrever seu nome no cadastro de inadimplentes enquanto a dívida era discutida na Justiça. Ainda cabe recurso.

A decisão é do juiz Álvaro Luiz Valery Mirra, do Fórum Regional do Jabaquara, em São Paulo. O magistrado determinou que a administradora de cartões pague R\$ 10,7 mil, o que corresponde a cinco vezes o valor do débito apontado na restrição do órgão de proteção ao crédito.

Consta do processo que Frederico Galante Neves contratou o cartão de crédito Itaúcard Mastercard em maio de 2002. Recebeu o cartão em sua casa e, quando o procurou para desbloqueá-lo no dia seguinte, deu conta de que ele havia sido furtado.

Ainda segundo a ação, Neves comunicou a administradora de cartões do ocorrido e foi informado que o cartão já havia sido desbloqueado e utilizado. A atendente teria mandado o cliente ignorar a fatura. Em seguida, ele registrou o furto na 23ª Delegacia de Polícia de São Paulo, capital.

Contudo, em julho do mesmo ano, começou a receber faturas e cartas de cobrança. Em novo contato com a administradora, Neves foi informado de que deveria quitar os débitos porque o seguro de proteção de perda e roubo não havia sido contratado.

Representado pelo advogado **Carlos Alberto Maciel Romagnoli**, o cliente entrou com ação declaratória de inexistência de débito e pedido de danos morais contra a administradora.

Em sua decisão, o juiz ressaltou que a Itaúcard “não comprovou ter sido o autor, efetivamente, quem solicitou o desbloqueio inicial do cartão, ônus que sobre ela recaía com exclusividade, ante a negativa apresentada pelo autor”.

Para o magistrado, a administradora do cartão de crédito deve “arcar com os riscos do sistema por ela criado, que permite desbloqueio de cartões por intermédio de singela ligação telefônica, sem conferência ou verificação posterior da chamada”.

Leia trechos da decisão

Os elementos de convicção constantes dos autos evidenciam que no dia 08/06/2002 terceira pessoa, na posse indevida de vários documentos e pertences do autor, obteve o desbloqueio fraudulento do cartão de crédito daquele, por intermédio de chamada telefônica, com o que o cartão ficou liberado para utilização, até novo bloqueio solicitado pelo demandante em 09/06/2002.



(...) restou evidenciado nos autos que o autor, em momento algum, autorizou o desbloqueio do cartão por ele solicitado e recebido (...). Observe que a ré não comprovou ter sido o autor, efetivamente, quem solicitou o desbloqueio inicial do cartão, ônus que sobre ela recaía com exclusividade, ante a negativa apresentada pelo autor.

A propósito, cumpre salientar que os documentos de fls. (...) nada provam, já que elaborados pela própria demandada a partir de dados fornecidos por telefone pelo fraudador, devendo a administradora do cartão de crédito, sem dúvida, arcar com os riscos do sistema por ela criado, que permite desbloqueio de cartões por intermédio de singela ligação telefônica, sem conferência ou verificação posterior da chamada.

Por outro lado, não há como desconsiderar, tampouco, que sequer existe, no caso, comprovação da efetiva realização das despesas, cujo pagamento está sendo exigido do autor, não dispondo a ré, efetivamente, como ela própria o reconhece, dos comprovantes das compras discriminadas (...). E sem tal comprovação, inexigível se mostra o alegado crédito da administradora.

O dano moral alegado, no caso, está configurado, pela humilhação e pelo vexame sofridos pelo demandante em decorrência da inscrição negativa de seu nome no cadastro de devedores inadimplentes do SCPC, evento que o colocou na posição de devedor inadimplente e mau pagador, pesada ofensa à honra, como sabido, na sociedade de consumo, em função das restrições inevitáveis que tais acontecimentos acarretam nas relações comerciais mantidas pelas pessoas no seu dia-a-dia. E isto é o suficiente para a caracterização do prejuízo moral.

Observados esses critérios acima indicados, considerando notadamente a gravidade da culpa da ré, pela negligência em insistir no envio do nome do demandante ao SCPC quando se discutia a realidade ou não da dívida, tem-se que a indenização pelo dano moral, na hipótese, deva ser fixada em quantia correspondente a cinco vezes o valor do débito apontado na restrição do órgão de proteção ao crédito, ou seja, R\$ 10.776,35.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jun-27/itacard_condenada_negativar_nome_cliente/