



Banco terá de indenizar por não cancelar cartão ao encerrar conta

04/01/2014

Os riscos da atividade empresarial devem ser suportados pelos fornecedores de serviço e não pelo consumidor, parte mais fraca na relação contratual. Com esse entendimento, a 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou o banco Santander a indenizar, por danos morais, uma cliente em R\$ 8 mil. O **acórdão** de julgamento de Agravo Interno é do dia 18 de dezembro.

No caso, a autora alegou que, apesar de ter solicitado o encerramento de sua conta-corrente e o cancelamento de seu cartão de crédito, o banco continuou lhe enviando cobranças, tendo, mais tarde, inserido seu nome nos cadastros restritivos de crédito.

A desembargadora Cláudia Telles, que relatou a decisão, concedeu também a tutela antecipada para a retirada do nome da autora dos cadastros de inadimplentes, seguida da rescisão contratual com a instituição bancária.

Na contestação, o banco sustenta a legalidade da cobrança. Alega que a autora teria encerrado a conta sem solicitar o cancelamento do cartão. A afirmativa não pôde ser provada, esclarece Cláudia Telles, visto que a empresa não juntou nenhum documento ou elemento capaz de contrapor o direito alegado. Por outro lado, documento apresentado pela autora comprova a solicitação de ambos os cancelamentos, o que, para a desembargadora, torna “evidente o descumprimento do dever de cuidado e verificação imputado ao prestador do serviço”.

A relatora assinala que o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, que deve arcar com as consequências danosas do defeito em sua atuação. “Tal responsabilidade somente é afastada mediante prova da culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo, o que não ocorreu no caso em exame”, afirma.

Para a desembargadora, é “inquestionável que a cobrança indevida, bem como a negativação, traduzem evidente falha na prestação do serviço, impondo-se o reconhecimento da inexistência do débito e do conseqüente dever de indenizar”.

Na Apelação Cível, a autora da ação requereu a reforma da sentença para majorar a verba indenizatória para R\$ 37,3 mil. O pedido foi negado pela relatora, que considerou o valor de R\$ 8 mil adequado ao caso, considerando também os parâmetros adotados pelo próprio TJ-RJ.

O banco foi condenado, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da indenização.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão no Agravo Interno.
Clique [aqui](#) para ler a decisão monocrática na Apelação Cível.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-jan-04/banco-indenizar-nao-cancelar-cartao-encerrar-conta/>