

# Loja e banco devem indenizar cliente por cartão não solicitado

17/03/2023

É direito básico do consumidor ter acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços oferecidos por uma empresa, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, preço e eventuais riscos.



Autora recebeu cartão não pedido após compra de eletrodomésticos na loja

Com base em tal regra do Código de Defesa do Consumidor, o 4º Juizado Especial Cível de Goiânia condenou uma loja de eletrodomésticos e um banco a indenizarem, solidariamente, em R\$ 10 mil uma cliente que recebeu um cartão sem solicitação e acabou indevidamente negativada. A decisão também determina o cancelamento do cartão e a retirada do nome da autora dos órgãos de restrição ao crédito.

A mulher adquiriu um freezer e uma máquina de lavar e secar roupas na loja. Ela combinou diretamente com o gerente que iria adiantar todas as parcelas e quitar a dívida em troca de um desconto. Porém, mais tarde, ele deixou de trabalhar no estabelecimento e a nova administração se recusou a seguir o acordo.

Em seguida, a autora recebeu, em sua casa, um envelope com a senha de um cartão de crédito de um banco vinculado à loja. Como ela não havia solicitado o serviço, entrou em contato com as empresas para entender o motivo do recebimento, mas ninguém soube explicar. Além disso, a cliente constatou uma negativação de seu nome no Serasa.

O projeto de sentença foi formulado pela juíza leiga Carolline Madalena da Silva Rocha e homologado pelo juiz Murilo Vieira de Faria. Na decisão, Carolline constatou desequilíbrio contratual e má prestação de serviços. Segundo ela, não houve informação adequada a respeito dos serviços que estavam sendo contratados pela autora. A cliente acreditou que estava apenas adquirindo eletrodomésticos, somados à garantia.

A juíza leiga ressaltou ainda que a autora é idosa. "Conforme entendimento jurisprudencial, o consumidor idoso é portador de uma vulnerabilidade maior que o coloca em condição especial quando está envolvido com relações jurídicas de consumo", assinalou. Os réus também não apresentaram "prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora".

A cliente foi representada pelos advogados **Thaffer Nasser Musa Mahmud, Aksel Cândido Araújo e Diego Parreira da Cruz**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5588239-81.2022.8.09.0051**