

Empresa brasileira responde por bloqueio de cartão de crédito no exterior

15/05/2024

Ainda que a decisão de bloquear o cartão de débito e crédito tenha sido tomada por uma companhia multinacional, todos os envolvidos, de forma direta ou indireta, na cadeia de fornecimento do serviço respondem solidariamente pela reparação dos danos causados ao consumidor durante sua estada em outro país.

Com base nesse entendimento, a Turma Recursal dos Juizados Especiais de Roraima manteve a decisão que condenou uma administradora de cartões brasileira a indenizar em R\$ 15 mil, a título de danos morais, um cliente cujo cartão de crédito e débito foi bloqueado durante uma viagem à Rússia.

Segundo os autos, o homem ficaria inicialmente seis meses fazendo um pós-doutorado na cidade russa de Ecaterimburgo. Assim, antes de viajar, ele pediu que a administradora desbloqueasse o cartão, que seria usado como principal meio de sustento no exterior.

À época, porém, a tensão entre Rússia e Ucrânia chegava a um ponto crítico, e o desembarque do pesquisador em Moscou ocorreu justamente em 24 de fevereiro de 2022, dia em que o governo russo anunciou a invasão do país vizinho, dando início à guerra na região.

O cartão funcionou normalmente na primeira semana do autor em território russo, mas de março em diante, sem aviso prévio, os gastos foram bloqueados. Sem alternativa para se manter no país, o homem teve de voltar ao Brasil ainda em março.

Inconformado, já que não pôde concluir o período pós-doutoral, ele entrou com uma ação contra a administradora alegando ter sofrido danos morais decorrentes de falha na prestação dos serviços. A empresa, por sua vez, sustentou que não teve culpa pelo incidente, já que a responsabilidade pelo bloqueio foi da multinacional que controla a distribuição de valores referentes ao cartão.

Mais que aborrecimento

O argumento da empresa não convenceu o juízo de primeiro grau. Responsável por analisar o pedido, a juíza Bruna Fialho, do 3º Juizado Especial Cível de Boa Vista, entendeu, com base no Código de Defesa do Consumidor, que todos os envolvidos na cadeia de fornecimento do serviço respondem solidariamente pela reparação dos danos causados ao autor.

Para ela, o prejuízo sofrido pelo pesquisador ultrapassou o mero aborrecimento, já que ele estava em meio a um conflito internacional e, por fim, teve de abrir mão do pós-doutorado. Diante disso, ela condenou a administradora a indenizar o cliente em R\$ 15 mil.

A administradora recorreu. À Turma Recursal, a empresa disse que não registrou tentativas de compra recusadas no dia citado pelo cliente e que as transações foram suspensas pela multinacional devido a eventos geopolíticos.

Relator do recurso, o juiz Cláudio Roberto Barbosa Araújo também rejeitou a argumentação. Ele explicou que, no início da guerra, começaram a circular informações de que duas bandeiras de cartões de crédito deixariam de funcionar na Rússia, mas que isso valeria apenas para cartões de crédito emitidos por bancos daquele país.

“Todavia, em 10 de março de 2022, o cartão de crédito do autor parou de funcionar”, prosseguiu o relator. “Destarte, entendo que houve falha na prestação do serviço, principalmente, pela ausência de comunicação do bloqueio do cartão de crédito, o que acarretou dano moral” ao consumidor, “que estava adimplente com suas obrigações”, concluiu Barbosa Araújo. Votaram com ele a juíza Daniela Minholi e o juiz Alexandre Vieira.



Cliente teve cartão bloqueado ao chegar à Rússia para fazer um pós-doutorado



Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0825179-51.2023.8.23.0010

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-15/empresa-responde-por-bloqueio-de-cartao-no-exterior-decide-juizado-2/>