



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

### SENTENÇA

Processo Digital nº: **1001447-64.2017.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Lyda Patricia Sabogal Paz**  
 Requerido: **Banco Bradesco Cartões S.A.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Letícia Lemos Rossi**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

### D E C I D O.

Trata-se de ação em que a autora alegou que durante viagem ao exterior foi impedida de adquirir seguro obrigatório para ingresso no Chile em razão de não ter tido liberado o uso do cartão de crédito por meio da internet.

Afirmou que entrou em contato com o réu solicitando a liberação do cartão para uso no exterior, no período de 09/01 a 09/02. Por volta do dia 18/01, enquanto estava na Argentina, tentou adquirir o seguro pela internet e o sistema lhe solicitou usuário e senha, os quais não possuía e nem pode de outra forma conseguir devido à falta de habilitação da operadora.

Por tal razão, pleiteia indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00.

As preliminares suscitadas pelo réu em contestação não merecem acolhimento.

Com efeito, a petição inicial possui relato perfeitamente inteligível, tanto que rendeu ensejo à formulação de resposta por parte da ré.

Por outro lado, transparece evidente a utilidade e a necessidade do processo como alternativa necessária à satisfação da postulação realizada, o que patenteia o interesse de agir.

No mérito, a pretensão é procedente.

A autora solicitou desbloqueio do cartão de crédito para uso no exterior.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Tentou adquirir, quando em solo estrangeiro, seguro obrigatório para ingresso no Chile em carro próprio, todavia, a tentativa foi frustrada quando solicitado acesso que não possuía.

A mídia apresentada pela ré contempla o contato da autora e confirma a solicitação de desbloqueio. Pela atendente foi dito que o cartão estava desbloqueado para compras e "internet banking", sem que houve explicação sobre em que consistiam esses desbloqueios e se havia algum outro serviço que também precisava de liberação para ser utilizado no exterior.

O quadro delineado atesta que o requerido no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Discorrendo sobre o tema, ensina CLÁUDIA LIMA MARQUES:

*“O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)”* (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, “deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa” (REsp. 586.316/MG).

Ora, não é dado ao consumidor conhecer os procedimentos de utilização de cartão de crédito no exterior nem mesmo saber quais as autorizações que teve solicitar para uso pleno do cartão.

Não é crível que a autora requeresse apenas o desbloqueio para compras quando sabia de ante mão que iria adquirir um seguro pela internet no curso da viagem.

A conclusão que daí deriva é a de que o réu incorreu em falha ao esclarecer à autora sobre as possibilidades de utilização do cartão, impedindo-a de requerer a autorização e a liberação de que necessitava, frustrando sua viagem de férias.

Assentadas essas premissas, reputo inegável que a autora sofreu dano moral.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) são suficientes para estabelecer a convicção de que a situação posta ultrapassou em larga medida o mero dissabor inerente à vida cotidiana e foi muito além do simples descumprimento contratual.

O réu incidiu em falhas, como por exemplo: procedeu o desbloqueio do cartão apenas para compras em estabelecimento físico; deixou de prestar informações adequadas à autora; não forneceu meios para solucionar o problema no exterior.

Outrossim, é desnecessário maior esforço para ter a dimensão dos transtornos impostos à autora por não ter conseguido seguir viagem e ingressar no país desejado.

Caracterizados os danos morais, resta definir o valor da indenização cabível, cumprindo ressaltar que o que foi pleiteado pela autora transparece um pouco excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 6.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 09 de maio de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**