

## Questão Discursiva 00595

Durante viagem a Nova Iorque, ao se dirigir ao caixa para pagamento de uma compra, Carla percebeu que sua carteira não estava na bolsa. Posteriormente, verificou que também não a havia esquecido no hotel. Assim, ligou para a administradora do cartão de crédito, relatou o fato, e pediu o cancelamento do cartão.

Nessa situação hipotética, Carla deverá arcar com as compras realizadas por terceiro até o momento da comunicação dos fatos à administradora do cartão de crédito, se tal cláusula constar do contrato?

### Resposta #005003

Por: **Aline Fleury Barreto** 10 de Fevereiro de 2019 às 10:23

O STJ entende que a comunicação posterior não afasta a responsabilidade do banco sobre os débitos contraídos entre o extravio e a comunicação. Primeiro, leva algum tempo até que o consumidor dê a falta do cartão, depois, o uso do cartão de crédito é realizado, sobretudo, por motivo de segurança. O titular dá preferência porque sabe que estará protegido em situações como tal.

Carla, portanto, não tem responsabilidade sobre as compras de terceiro. Os argumentos que contrariavam a tese, rechaçados pelo STJ, diziam respeito à falta de cautela do consumidor ou à culpa exclusiva do estabelecimento que não conferia a idoneidade da assinatura do cartão ou não adotava procedimento de contingência. Entretanto, devemos lembrar o uso quase exclusivo dos cartões de CHIP atualmente, que dispensam assinatura, bem como da responsabilidade solidária e objetiva da instituição financeira (art. 14 L8078).

### Resposta #005007

Por: **rsoares** 10 de Fevereiro de 2019 às 21:27

Nos termos do art. 14, §3º, II do CDC, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço somente é afastada quando a culpa do consumidor ou de terceiro for exclusiva. De acordo com a jurisprudência do STJ, mesmo que haja operações indevidas no período compreendido entre o extravio, perda ou furto do cartão e a comunicação ao banco, a instituição financeira permanece responsável pela violação ao dever de gerenciamento seguro das movimentações bancárias dos clientes.

### Resposta #005011

Por: **Estudante123** 11 de Fevereiro de 2019 às 11:41

A responsabilidade das administradoras de cartão de crédito, bem como das instituições financeiras são objetivas no que concerne aos vícios do serviço, sendo afastada apenas quando demonstrada a culpa exclusiva do correntista ou de terceiro, conforme entendimento consolidado do STJ sobre o assunto.

Em regra, quando um consumidor tem o seu cartão de crédito subtraído ou extravariado, ele deve comunicar imediatamente a administradora ou instituição financeira acerca de tal ocorrido, sob pena de sua desídia trazer para si a responsabilidade civil pelo dano ocorrido ao invés de concentra-la nas mãos dos bancos.

Comumente, nas causas que versem sobre responsabilidade civil pelo dano ocorrido mediante extravio ou subtração de cartões de créditos, os juízes costumam inverter o ônus da prova, fundamentando no Art. 6, inciso VIII, do CDC. Ocorre que nas situações em que fica comprovado que as transações financeiras objeto de lide foram feitas mediante cartão de chip com senha pessoal, o ônus da prova passa ser do consumidor, de forma a se evitar a prova dita diabólica, ou seja, aquela quase impossível de se produzir.

Agora, se o contrato firmado entre o consumidor e a instituição financeira prever cláusula isentando o banco de responsabilidade nas hipóteses de extravio/subtração de cartão de crédito de correntista até a comunicação dos fatos à administradora do cartão, está será nula de pleno direito, eis que esse negócio jurídico estabelece verdadeira obrigação abusiva, que coloca o consumidor em desvantagem exagerada (Art. 51, inciso IV, do CDC).