

PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL  
APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0038421-76.2008.8.19.0001  
RELATORA: MARIA AUGUSTA VAZ M. DE FIGUEIREDO

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES COM CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO. OBRIGAÇÃO DAS CREDENCIADORAS QUE OPERAM OS TERMINAIS DE PAGAMENTO DE EMITIR COMPROVANTES DE OPERAÇÕES EM CASOS DE NEGATIVA OU RECUSA DE PAGAMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR À AMPLA INFORMAÇÃO.**

Inexiste necessidade de oitiva de testemunhas, pois o laudo pericial produzido é extenso, didático e elucidativo quanto a todo o complexo sistema de pagamentos eletrônicos por meio de cartões de crédito e débito. Legitimação do MP para a defesa de direitos coletivos, consoante os artigos 129, II, da CF e 81, II, e 82 do CDC. Tanto nos termos do disposto no artigo 1º, II, e artigo 5º, I, da Lei 7.347/85, quanto nos do artigo 83 do CDC, o Ministério Público é parte legítima para propor ação civil pública para a defesa dos consumidores.

As empresas réas são detentoras das máquinas e programas que prestam a informação quanto à aprovação ou negação do valor da compra, realizando a interação entre o usuário e o banco, detentor da informação. Como a questão em foco trata da informação parcialmente prestada, não pelo detentor dela, mas pelos intermediários, que são as empresas réas, já que não informam a recusa do pagamento, não se vislumbra legitimação dos bancos nesta ação. A conduta é exclusivamente das empresas operadoras das máquinas nos terminais de pagamento. O fato de haver operadoras não incluídas no polo passivo desta ação, por outro lado, não a prejudica, pois não ocorre aqui litisconsórcio necessário, sendo evidente que as réas são as detentoras da maior parte do mercado, de modo que não é o caso de se argumentar com a inocuidade da decisão no caso de condenação delas. Superadas as questões preliminares.

É direito do consumidor ter ampla informação sobre a operação que efetua, de modo que não se justifica que no terminal do pagamento apenas se imprima o comprovante da aprovação da compra, mas não se faça a impressão do comprovante de sua recusa, quando ela ocorre. Fato de significativa importância a possibilitar medidas judiciais em caso de dano comprovado, sendo evidente que a negação da compra é, em regra e no mínimo, fator de constrangimento para o usuário. Possibilidade técnica de as réas se ajustarem para o fornecimento de cupom com o registro da recusa. Existe a possibilidade técnica, existe o dever de informar, existe a necessidade para o consumidor e o evidente dano para este, sendo portanto desinfluyente a alegação dos altos custos operacionais, primeiro porque se sabe que no exterior isso não é levado em consideração, sendo certo que a

**incorporação dessas despesas não inviabiliza o serviço, e além do mais trata-se de ônus do serviço e fala-se em ganho menor e não em ausência dele.**

**O laudo pericial atesta a possibilidade da operação. Dever que decorre das regras do CDC que impõem prestação de clara informação ao consumidor. Pedido que se acolhe para determinar que passe a ser expedida a informação no caso da recusa do pagamento, nos terminais de responsabilidade das rés (POS e TEF). Todavia, como a obrigação surge com o julgamento desta ação, em decorrência da interpretação que se faz do CDC, não se considera devida a indenização pleiteada.**

**Nega-se provimento aos agravos retidos e dá-se parcial provimento ao recurso, com reforma da sentença, apenas para impor o dever de informar a recusa no pagamento..**

Vistos, relatados e decididos estes autos de apelação cível nº. 0038421-76.2008.8.19.0001, em que é apelante Ministério Público e apelados Companhia Brasileira de Meios de Pagamento Visanet, Redecard S/A e Tempo Serviços Ltda.

Acordam os Desembargadores da Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em negar provimento aos agravos retidos e dar parcial provimento à apelação.

Trata-se de ação civil pública baseada no Inquérito Civil nº 050/2007 (fls. 14/195), na qual a parte autora, o Ministério Público, alegou que as rés prestam serviços na captura de dados das transações com cartões de créditos, ou seja, fazem o intermédio entre o consumidor adquirente e a operadora do cartão de crédito, sendo conhecidas como *acquirers*, sendo do total e exclusivo encargo delas o terminal eletrônico em que se utilizam os cartões, tendo legitimidade passiva na presente ação. Narrou que ao passar o consumidor o cartão de crédito ou débito, somente é emitido o, cupom quando a compra é efetivada e em não o sendo não há nenhuma prova de que a compra foi negada, e nem o motivo para tal negativa. Asseverou que o fato de o consumidor não ter tal cupom de recusa de crédito pelo cartão causa-lhe dificuldades caso se queira pleitear alguma pretensão em juízo, bem como fere o seu direito à informação. Requereu, liminarmente, fosse determinado um prazo de 30 dias para que as

empresas réas passassem a emitir o cupom sempre que houver negativa na transação, tanto no pagamento em modalidade débito quanto na de crédito, indicando que a operação foi recusada, sob pena de multa. No mérito, buscou a confirmação do pedido de liminar, pleiteou a condenação das réas para que sempre emitam o cupom em caso de transação recusada, a sua condenação a indenizar os consumidores lesados por tal conduta, e a condenação ao pagamento dos ônus de sucumbência.

Decisão deferindo o pedido de liminar às fls. 197, reformada pelo acórdão de peça 602.

A sentença de peça 1539, fls. 229/238, julgou improcedentes os pedidos.

Nas razões de apelo (peça 1551), o *parquet* apelante alegou haver necessidade e viabilidade de um sistema de impressão de comprovante para operações de cartão de crédito e débito não aprovadas no mercado consumerista, cujos negócios em grande parte são fechados e adimplidos, no próprio local da oferta. Dessa forma, o consumidor dependeria de um meio imediato de comprovação da eventual recusa, o que, no uso de cartões de pagamento, se concretiza pela impressão de cupons nos terminais eletrônicos fornecidos pelas réas aos estabelecimentos comerciais. Declarou novamente que a ausência de emissão de recibos nas hipóteses de não aprovação da transação afronta o direito dos consumidores à informação e a facilitação da defesa de seus direitos, institutos amparados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Contrarrazões apresentadas por Redecard S/A na peça 1567, por Cielo S/A na peça 1594 e por Tempo Serviços Ltda. na peça 1624, todas em prestígio à sentença.

Em segundo grau, o Ministério Público ofereceu o parecer da Procuradora de Justiça Patricia Silveira da Rosa, na peça 1657, que opinou pelo provimento do apelo, com a reforma da sentença e procedência dos pedidos.

Estão satisfeitos os requisitos de admissibilidade.

## **É O RELATÓRIO**

Cumpra primeiro julgar os agravos internos interpostos em face da decisão saneadora de peça 714, cuja apreciação foi reiterada nas contrarrazões das réas Redecard S/A e Cielo S/A. Nos recursos são alegadas ilegitimidades, ativa do MP, e passiva das réas, para responder à ação, bem como necessidade de produção de prova oral (peças 770 e 783).

Inexiste qualquer necessidade de oitiva de testemunhas que "*possam prestar informações e/ou esclarecimentos sobre o sistema de cartão de crédito como um todo.*" O laudo pericial produzido é extenso, didático e

elucidativo quanto a todo o complexo sistema de pagamentos eletrônicos por meio de cartões de crédito e débito, e a diligência pretendida seria, além de procrastinatória, inútil. Agiu o juízo agravado com base no artigo 130 do CPC, que prevê sua faculdade para, discricionariamente e baseado nos princípios da ampla defesa e contraditório, concluir pela exigência ou não de mais provas para formar seu convencimento na prestação jurisdicional, desde logo descartando aquelas prescindíveis, em respeito à economia processual e celeridade.

Sobre a legitimidade ativa do Ministério Público, ela é legalmente prevista para a defesa dos interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum, nos termos do artigo 81, II cumulado com o artigo 82, I, ambos da Lei 8.078/90, o que caracteriza a hipótese em questão. Não apenas isso, mas nos termos do disposto no artigo 1º, II, e artigo 5º, I, da Lei 7.347/85, o Ministério Público é parte legítima para propor ação civil pública para a defesa dos consumidores. Não é demais reforçar os argumentos acima com a percepção de que deve ser homenageada a Efetiva Tutela dos Direitos Coletivos, consagrada no CDC em seu artigo 83. A busca individualizada e a posterior eficácia do título judicial cuja formação está em litígio restaria sensivelmente comprometida em caso de seu condicionamento ao ajuizamento por cada portador de cartão de crédito, tanto pelo falta de acesso aos meios práticos e técnicos ao ajuizamento da demanda quanto pela restrição de assessoramento judiciário de maior parcela da população. Confira-se precedente do STJ:

**ACAO CIVIL PUBLICA DIREITO DO CONSUMIDOR  
PASSAGENS DE ONIBUS AUMENTO ABUSIVO  
LEGITIMIDADE DO M.P. AGRAVO DE INSTRUMENTO.**  
Ação civil pública fundada em direito do consumidor, destinada ao reconhecimento da abusividade de aumento das passagens de ônibus em índices superiores àqueles que refletem a inflação. Legitimidade do ministério público para promover ação em defesa dos interesses ou direitos individuais homogêneos. Muito embora o art.127 caput, da Constituição Federal, aparentemente esteja a restringir a legitimidade do Ministério Público para defesa de direitos indisponíveis e homogêneos, é nela que se encontra o fundamento lógico de validade das regras protetivas do direito do consumidor, onde o legislador nacional cunhou a expressão "interesses individuais homogêneos". Assim, estaria a contrariar a própria Constituição Federal o reconhecimento de qualquer restrição (art. 5º, XXXII da CF/88). Reajustes que sacrificam a camada economicamente mais debilitada da população. Liminar, indeferida pelo Juízo a quo, que não compromete a ordem ou a economia pública do Município agravado, impondo-se seu deferimento diante da presença do fumus boni juris e o periculum in mora em favor dos usuários de transporte coletivo. Recurso parcialmente provido. - 2008.002.19066 - AGRAVO DE INSTRUMENTO DES. SUIMEI MEIRA CAVALIERI - Julgamento: 15/10/2008 - SEXTA CAMARA CIVEL

Afasta-se, por fim, a preliminar de ilegitimidade ativa. Pode ser visto que os argumentos deste ponto giram em torno da ausência de responsabilidade das rés em dar cumprimento às pretensões formuladas pelo MP. Não apenas essa linha argumentativa se confunde diretamente com o mérito da causa, como também tal não é a conclusão que se pode extrair do laudo pericial formulado, matéria que, como recém dito, deve ser estudada no juízo meritório. Bem apontou o MP às fls. 1160:

**Por definição, os direitos individuais homogêneos são aqueles que, não obstante sua natureza individual, decorrem de uma origem comum, que atinge diversas pessoas de forma homogênea, deixando os prejudicados em uma mesma situação jurídica, o que lhes garante um tratamento metaindividual para fins de tutela judicial coletiva. Com efeito, é clara aqui a legitimidade do Ministério Público para defesa dos interesses individuais disponíveis, eis que o direito de informação e esclarecimento dos consumidores, violado pela omissão das apeladas, reveste-se de interesse social relevante, razão pela qual nos termos do art.127, caput, da Constituição Federal, há legitimidade do Ministério Público.**

As empresas rés são detentoras das máquinas e programas que prestam a informação quanto à aprovação ou negação do valor da compra, realizando a interação entre o usuário e o banco, detentor da informação. Como a questão em foco trata da informação parcialmente prestada, não pelo detentor dela, mas pelos intermediários, que são as empresas rés, já que não informam a recusa do pagamento, não se vislumbra legitimação dos bancos nesta ação. A conduta é exclusivamente das empresas operadoras das máquinas nos terminais de pagamento. O fato de haver operadoras não incluídas no polo passivo desta ação, por outro lado não a prejudica, pois não ocorre aqui litisconsórcio necessário, sendo evidente que as rés são as detentoras da maior parte do mercado, de modo que não é o caso de se argumentar com a inocuidade da decisão no caso de condenação delas.

Desse modo, nega-se provimento aos agravos retidos interpostos.

No exame do mérito, os pedidos do MP devem ser julgados procedentes, em parte. A pretensão inaugural se alicerça, basicamente, no direito do consumidor à ampla prestação de informações, instituto que encontra previsão legal, nos artigos 6º, II e III, 30, 31, e 46, constituindo mesmo um dos princípios gerais da atividade econômica, no artigo 170, V, da CRFB. Já a defesa se baseia nos seguintes argumentos: 1. não serem as rés as sociedades responsáveis pela mudança solicitada, dentro da complexa cadeia dos cartões de crédito; 2. ausência de qualquer prejuízo aos consumidores com a visualização das negativas nos terminais; 3. gastos extensos com a modificação do sistema atual.

Na análise de todas as questões suscitadas, toma-se por base fática e técnica o laudo pericial, muito extenso (fls. 994/1204) e incrivelmente detalhado acerca da dinâmica do mercado de cartões de crédito, que bem descreve a atividade de cada uma das rés dentro desse universo. Nele merece destaque a seguinte afirmação:

**“Concluimos que o modelo de pagamento fora do Brasil, em Países da América Latina, América do Norte e Europa, está preparado para fornecer comprovantes ou recibos transações cancelada ou não aprovadas.” (peça 1244).**

O que se conclui do laudo, de maneira espantosa, é que quando houve a implementação dos sistemas de bandeira e credenciamento de cartões de crédito no Brasil, a impressão das mensagens de negativa de crédito ou débito, já então existentes e em pleno funcionamento no exterior, foram intencionalmente excluídas das plataformas dos operadores do sistema de pagamentos. Confira-se:

**O Sistema operacional destes terminais é proprietário e é desenvolvido pelos seus fabricantes. A aplicação ou o software de interação do usuário é de propriedade dos credenciadores e a sua integração com o sistema operacional é realizado através de uma biblioteca eletrônica de comunicação que também é de propriedade dos fabricantes de terminal.**

**No Brasil estes aplicativos foram desenvolvidos desde o seu início de forma incompleta, por assim dizer "capenga", pois propositadamente desconsiderou-se a função da impressão dos cupons de transação negativa. Hoje todo o parque instalado dos credenciadores não está preparado para imprimir o comprovante das transações negadas ou canceladas ou referenciadas, basicamente pela ausência de um comando de impressão e tratamento dos códigos de erros, que deveriam ter sido incluídos na aplicação quando do projeto inicial. Por conseguinte, todos os outros integrantes, que chegam, inclusive aqueles que se baseiam em modelos internacionais, deixam de implementar esta função ou eliminam dos seus projetos. (peça 1183).**

**Pelo posicionamento das rés e das bandeiras durante as oitivas pôde-se depreender que quando ocorreu a "eletronização" dos instrumentos de pagamento, houve uma espécie de consenso combinado ou um "acordo de cavaleiros" entre os integrantes dos meios de pagamentos, de forma que a impressão do recibo só ocorresse nas situações de autorização da transação. Assim conclui-se que o motivo para a não impressão de cupons com respostas negativas se estabeleceu desde a introdução dos**

**primeiros terminais, possivelmente acordos velados entre emissor/credenciador com a concordância das bandeiras, durante a estruturação e a introdução de terminais eletrônicos. Em verdade, a razão para tal postura é nítida e óbvia, e é baseada na maximização de lucros e minimização de problemas de ordem operacional, consumerista e Judicial. (peça 1194).**

Causa estranheza não só ao julgador, mas a qualquer pessoa, que a implementação da impressão de comprovantes negativos poderia ter sido feita desde do princípio, mas não o foi.

Passando ao ponto da responsabilidade das rés, as conclusões periciais vão de encontro ao que as apeladas propõem. Muito embora elas não sejam as únicas responsáveis pela emissão, elas são sim responsáveis, pois cabe a elas como intermediadoras no processo a informação pela aceitação ou não da compra efetuada e de seu pagamento, sendo certo que hoje só se informa o caso positivo; tal atividade é delas e de nenhum outro sujeito envolvido, de modo que não pode vingar o argumento de que haveria necessidade de se chamarem os bancos ao polo passivo. Por certo, poderiam ter sido chamados, hipótese em que a responsabilidade estaria ligada ao conteúdo da informação; como não foram, a responsabilidade está aqui focada apenas quanto à falta de informação, posto que, como esclarece o perito, ela é passada às empresas credenciadoras, que tão somente a disponibilizam em parte. Também é inegável que há equipamentos da rede bancária de pagamento por crédito/débito e saque que as rés não operam, como os terminais ATM, PDV e todos os das operações Private Label (quadro de fls. 1196). Ademais, há outras credenciadoras não presentes no polo passivo da ação. No entanto, não há nesta ação qualquer pressuposto processual pelo litisconsórcio necessário das demais pessoas jurídicas credenciadoras de cartões de crédito. O perito demonstra que a procedência dos pedidos iniciais em face das ora rés não é inviável do ponto de vista operacional, mas tão somente não vai beneficiar toda a universalidade de consumidores. Verifique-se:

**"...este Perito enxerga que no mercado da indústria de cartões de crédito, não devem ser responsabilizadas somente as rés. Deve se somar a elas as outras empresas credenciadoras tal como Elavon e GetNet, os bancos emissores de meios de pagamentos eletrônicos e detentores de terminais ATM, empresas que produzem/fabricam e instalam aplicações do tipo TEF/PDV. Sob o ponto de vista do objeto desta Perícia, este Perito considera que a solução da impressão dos cupons, responsabilizando somente as rés, não será uma medida completa para o mercado de pagamentos, pois os consumidores que utilizarem as outras fontes de pagamentos citadas, continuarão sem receber os cupons de negativa."**

Não é porque ainda há outras sociedades suscetíveis a sofrerem o mesmo tipo de ação de obrigação de fazer que as empresas presentes na lide em julgamento devam ser poupadas de eventual comando judicial, posto que a hipótese em análise não é de litisconsórcio necessário. Há de distinguir essa fundamentação do argumento das rés de que não é tecnicamente possível responsabilizá-las pelas modificações pleiteadas, pois esse não é o caso, como demonstrado às fls. 1195/1196. Quanto aos equipamentos da rede bancária de pagamento por crédito/débito e saque que as rés não operam, como os terminais ATM, PDV e de operações Private Label (quadro de fls. 1196), de fato estas não podem ser obrigadas a implementar as modificações pleiteadas na inicial, por corolário da lógica; para essas sim deveria ter havido a inclusão no polo passivo dos bancos e detentores das Private Label. As rés, na qualidade de credenciadoras, só respondem, com exclusividade, pelas operações em terminais POS e TEF, como ficou claro no quadro sinótico de fls. 1196. O laudo expõe a responsabilidade das credenciadoras na impressão das negativas às fls. 1184 e 1195:

**“Os bancos/emissores são responsáveis pela autorização ou negação/recusa da operação de débito/crédito e consequentemente pelo conteúdo das mensagens de respostas.**

**A forma e apresentação dessas mensagens, seja na tela do terminal seja no cupom impresso é chamada na linguagem técnica de 'Interface com o usuário', a qual é definida, durante o processo de desenvolvimento de sistemas, pelo Credenciador.**

**(...)**

**As bandeiras, em diligência garantiram nunca terem feito qualquer objeção à impressão dos cupons de negativas e também afirmam não ter nada contra a sua impressão.**

**No processo de intermediação eletrônica, as bandeiras são neutras quanto a comandos de impressão e somente por este fato, apesar de fazer parte de uma cadeia de prestação de serviço consumerista, estão distantes da decisão da autorização ou negação e da decisão da impressão”.**

O argumento de ausência de prejuízo aos consumidores, inclusive abraçado pela sentença, não se sustenta. Evidentemente, esse dano não é aferível em sede de instrução na presente ação, como entendeu que seria necessário o juízo de primeiro grau. As regras de experiência comum perceptíveis por qualquer pessoa, conjugadas com os princípios e normas de transparência e informação do CDC permitem extrair da falta de comprovação material documental das transações negadas dano visível ao consumidor e às relações de consumo. O constrangimento é certo para todos aqueles que tem uma operação de compra negada e em nada satisfaz o fato alegado de que o consumidor pode se inteirar da ocorrência ligando para o banco, pois sabe-se muito bem que esse serviço não funciona adequadamente. Remete-se novamente ao laudo pericial,

que destrinchou exemplos práticos decorrentes do atual cenário das transações negativas:

**"... ainda assim o acesso não é completamente claro pois as mensagens de negativas são obtusas, sob o ponto de vista visual, exigindo acurácia na leitura, pois as telas dos terminais são pequenas, sobre efeito de luz. Além das mensagens conterem códigos os quais nem o próprio lojista conhece.**

**Durante todo o processo diligencial este perito observou variadas ocorrências de não autorização em supermercados, restaurantes, postos de gasolina, lojas de departamento, etc., ora como expectador ora vivenciadas como agente ativo. Isto é, coincidentemente, este perito teve por diversas vezes suas transações negadas. Tais situações, onde o proprietário do cartão, fica completamente refém de uma mensagem, sem saber o que fazer, perdido, surpreso, estupefato e por fim altamente constrangido diante de uma negativa que muitas vezes não tem justificativa aparente, sobretudo quando o mesmo possui crédito.**

**Sabemos que muitas das não autorizações ocorrem por questões de segurança, até mesmo para a proteção do proprietário do cartão. Todavia o fato presente é que tal negativa ocasiona o cancelamento da compra ou do saque, criando um transtorno operacional e emocional em todos aqueles que passam por tal situação.**

**Na hipótese de negativa da transação indevida o registro da ocorrência fica desprovido de prova material. Há possibilidade do uso do telefone para saber os motivos, através dos canais dos Bancos. Todavia esta opção, invariavelmente submete o portador do cartão a longas esperas telefônicas, o que fatalmente amplificará o grau de constrangimento se por exemplo estiver diante de um caixa de supermercado ou na fila do caixa de um cinema ou sentado à mesa de um restaurante após um jantar com amigos. E aí neste âmbito este Perito é obrigado a lançar a seguinte questão reflexiva: "Quem ainda não passou por isso?!"**

Parece razoável concluir que as verdadeiras razões para as credenciadores nacionais terem optado, desde o começo, pela não emissão dos comprovantes negativos, perpassa pela tentativa de elidir eventual responsabilidade civil reparatória, cuja persecução seria mais fácil pelos consumidores, tanto na via judicial quanto na administrativa, quando de posse do documento comprovante da recusa. É de se ter em mente, ainda, que não apenas as credenciadores podem se valer na inexistência de comprovante negativo de modo abusivo ao consumidor. O perito destaca prática existente entre os comerciantes, de ocultar a motivação da negativa ou até mesmo mentir

sobre sua existência, para forçar o pagamento de produtos ou serviços em moeda corrente (fls. 1203).

Os danos aos consumidores, especialmente aqueles que recebem negativas indevidas de crédito ou débito, são aferíveis *in re ipsa*, presumíveis da própria conduta omissiva de informação, sendo completamente despiciendo exigir demonstração concreta nos autos.

A alegação dos altos custos para a implementação do sistema igualmente sucumbe diante das conclusões periciais. Em primeiro lugar, destacamos que as rés mantém contratos com os fabricantes e prestadores de serviço, que foram omitidas do perito sob alegação de sigilo comercial e vantagem competitiva (fls. 1199). Desse modo, por culpa exclusiva das rés, não se pôde alcançar uma estimativa precisa para a atualização de cada sistema, embora o *expert* tenha elaborado os cálculos de fls. 1197/1199, verossímeis e razoáveis. A principal razão para se desconsiderar o suposto prejuízo, no entanto, é outra. O poderio econômico das rés e seu constante e crescente lucro no mercado nacional faz cair por terra qualquer alegação de que o impacto com a compra de mais bobinas de papel de impressão e atualização dos programas venha a comprometer qualquer aspecto de sua atividade empresária. Cita-se trecho do laudo (fls. 1199/1200):

**"Na visão das rés, questão afetaria comercialmente seu relacionamento com estabelecimentos pois a quantidade de bobinas de papel para impressão que são fornecidas pelos credenciadores aos estabelecimentos comerciais aumentariam, caso a medida Judicial venha a se confirmar; A base de dados das rés também sofrerá um incremento significativo para que sejam armazenadas as operações de negativas e por fim todos os erros de comunicação de dados e processamento, nas autorizações serão expostos e flagrados, podendo iniciar uma onda de ações consumeristas no judiciário contra os emissores e credenciadores e/ou estabelecimentos comerciais.**

**Este perito não vê plausibilidade nas alegações das rés, pois a medida para impressão dos cupons das negativas pode ser elaborada de uma forma equilibrada onde o direito do consumidor possa ser garantido e a operacionalidade das transações não sejam prejudicadas.**

**A aplicabilidade da solução na, na visão pericial, não pode causar impacto comercial negativo para os usuários, nem para os estabelecimentos, nem para os credenciadores e nem para os emissores. Diante do poder econômico das rés não se concebe o repasse de custos para o consumidor ou aumento do valor do produto/serviço.**

**Aquilo que seria considerado como prejuízo pelas rés, e por isso deveria ser repassado para os consumidores, na verdade representa para os integrantes do sistema de pagamento um**

**investimento no próprio negócio, que tornará seus sistemas mais robustos e socialmente mais avançados, equivalentes ao de países de primeiro mundo tal como aqueles que foram encontrados no Canada, em última diligencia realizada por este Perito.**

**O aumento do custo operacional deverá ocorrer no maior bobinas fornecimento de papel para impressão. Mas tal dimensionamento dependerá da definição de quais mensagens deverão obrigatoriamente ser impressas e das mensagens negativas que**

**poderão não ser impressas. Todo os outros custos desembolsados para implementação da medida devem ser considerados como investimento tecnológico e modernização do modelo de negócio.**

**Dessa forma, acreditamos que todo o custeio ou gastos advindos das alterações em seus sistemas de captação e tratamento, representaram no futuro ganhos comerciais com novos contratos e expansão do negócio. Assim o que parece ser prejuízo hoje, representa investimento no futuro.**

**Por essa razão, desconsideramos alguns dos itens apresentados pelas rés em seus relatórios e planos de impacto. Pela Cielo às fls. 361/365, pela Redecard às fls. 324/325 e pela Tempo-Amex às fls. 526.**

**(... ) Outro raciocínio que o bom senso nos obriga a fazer é sobre a desnecessária discussão estabelecida a cerca do prejuízo e gastos advindos do custeio para implementação das alterações pretendidas. Isto é, se compararmos a lucratividade líquida da rés, com os valores apresentados nos planilhas nos autos, chega-se a evidente conclusão que os tais valores são irrisórios diante do volume de dinheiro adquirido com o negócio. Se não vejamos: A Redecard obteve lucro líquido de R\$ 381,2 milhões, no primeiro trimestre de 2012. A Cielo teve R\$ 548,9 milhões no segundo trimestre de 2012 e o lucro Líquido Ajustado do 1º semestre de 2012 do Bradesco (AMEX-TEMPO) atingiu os R\$ 5,712 bilhões.”**

O consumidor brasileiro tem o direito à informação do motivo sobre a negativa de pagamento intermediado pelas rés. A boa-fé objetiva que rege as relações contratuais consumeristas traz em si os corolários da transparência, cooperação, solidariedade e confiança. São prerrogativas que em muito superar os alegados gastos na atualização dos sistemas das rés. Sistemas esses, aliás, que sofrem constante atualização. Remete-se mais uma vez ao laudo (fls. 1201):

**“Importante registrar que os sistemas das rés dos bancos e bandeiras passam por constantes alterações, modificações e aperfeiçoamentos ora por conta da própria exigência competitiva, ora**

**por conta das regras e adequações a legislação estipuladas pelo Banco Central do Brasil. Como exemplo podemos citar recentes alterações tais como a introdução de terminais multibandeira e cartões com chip, sendo certo que o custeio das implementações foram honrados pelos próprios integrantes do sistema.”**

Considerando o direito ora reconhecido, se há alguém lucrando no caso concreto são as próprias rés, que desde 1990, data de edição do CDC, estão a descumprir obrigação que lhes seria desde então exigível. Por fim, fica referendada a reflexão final do perito acerca da imposição de impressão de comprovantes negativos (fls. 1202/1204):

**“A decisão para que somente as rés modifiquem seus sistemas é de cunho altamente significativo e necessário, ainda que a medida ocorra somente no Estado do Rio de Janeiro. Todavia se não houver a participação/responsabilização dos bancos emissores e/ou administradores de cartão em conjunto com os demais credenciadores, tal medida não atingirá a todos consumidores do Estado. A impressão do cupom de venda das transações negativas, na visão deste Perito é uma evolução social, que devolve ao consumidor o controle e registro completo das suas transações de crédito e débito quando não concretizadas, na verdade este registro é uma garantia insubstituível pois se constitui em uma prova material, documental e circunstancial de um evento impeditivo de débito ou crédito. Mas que também pode representar um registro contábil ou de comprovação para diversos fins. A impressão deste tipo de cupom é uma salva guarda tanto para o consumidor como para o estabelecimento comercial, que em muitas vezes se veem refém da tecnologia que os impedem de realizar suas transações.**

**A obrigatoriedade da medida também freia o comportamento fraudulento de alguns comerciantes que simulam negativas para forçar consumidores a pagar a transação em papel moeda. Por essas razões, este perito considera que- a implementação da medida, como representa um avanço social, deve ser considerada e explorada pelos integrantes da cadeia de pagamento, particularmente credenciadores e emissores, como um diferencial comercial de alto valor na prestação de serviço a consumidores e comerciantes. Tal medida emprestará a estas empresas e instituições financeiras um perfil positivo, possibilitando aos mesmos obter maior aceitação, simpatia e credibilidade da sociedade.”**

Devem ser estabelecidos os limites objetivos e cronológicos ao direito ora reconhecido. Quanto aos objetivos, as rés somente deverão implementar o sistema de impressão de comprovantes negativos para transações oriundas dos terminais do tipo POS (fls. 1196). Tendo em vista que o perito equacionou um prazo de 20 meses com aquele razoável para a modificação do sistema, fica concedido o prazo de 24 meses para a rés o fazerem, considerando aí todos os contratempos inerentes à atividade, inclusive a suposta "resistência dos comerciantes" narrada nas contrarrazões.

O pedido condenatório de indenização deve ser julgado improcedente. Deve ser considerado que as rés, até este momento, não descumpriam comando judicial ou regulatório da atividade competente, mas sim dispositivos legais cuja interpretação e aplicação foi dada por este órgão julgador, a partir de quando surge efetivamente a obrigação de adequação ao que restou julgado, não sendo possível um reconhecimento retroativo da necessidade de impressão de cupons negativos e, portanto, afastando-se a responsabilidade indenizatória.

Em razão de todo o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para julgar parcialmente procedente o pedido, condenando as rés a emitirem cupom sempre que houver negativa na transação, em caso de pagamento feito através de cartão de crédito ou cartão de débito, para as operações oriundas dos terminais dos tipos POS e TEF, indicando, de forma clara, que tal operação foi recusada, consignando ainda na hipótese o estabelecimento, a hora e a data da operação, no prazo de 24 meses, sob pena de multa no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada mês de atraso, para cada uma das rés.

Rio de Janeiro, 11 de fevereiro de 2014.

MARIA AUGUSTA VAZ M. DE FIGUEIREDO  
DESEMBARGADORA RELATORA