



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0803642-74.2023.8.19.0021
APELANTE: BANCO ORIGINAL S/A
APELADO: LUCILENE SILVA DIAS DOS SANTOS
RELATOR: DES. FÁBIO UCHÔA PINTO DE MIRANDA MONTENEGRO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. SUSPENSÃO DO LIMITE DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. RECUSA DE COMPRA POR AUSÊNCIA DE LIMITE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA QUE NÃO MERECE PROSPERAR. No caso em tela, alega a parte autora que, ao tentar efetuar compras de mantimentos em supermercado, utilizando o cartão de crédito contratado junto ao banco réu, foi surpreendida ao ter a autorização de pagamento recusada, vindo a tomar ciência posteriormente de que isso ocorreu porque a instituição financeira havia suspenso o seu limite de crédito de R\$ 600,00 sem qualquer notificação prévia. Em sede de contestação, o banco demandado sustentou a licitude da operação ao fundamento de que o ato visaria proteger a própria parte autora de superendividamento e que estaria previsto em contrato. Exigência de comunicação prévia ao consumidor com, no mínimo, 30 dias de antecedência à mitigação do limite de crédito, ressalvada a hipótese de deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta. Art. 10 da resolução n. 96/2021 do Banco Central do Brasil. Inobservância. Ausência de qualquer notificação. Parte ré que não logrou demonstrar a efetiva deterioração do perfil de risco de crédito da parte autora à época dos fatos. Violação ao dever de informação clara e adequada na forma do art. 6º, III, do CDC. Falha na prestação do serviço. Danos morais configurados. *Quantum* fixado em R\$ 3.000,00 que se mostra proporcional e adequado às características do caso concreto para compensar os danos suportados pelo consumidor, em razão dos fatos narrados. Súmula 343 do TJRJ. Sentença que se mantém. **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

Após examinada, relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, **ACORDAM** os Desembargadores que compõem a Colenda Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Egrégio





Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por **unanimidade** de votos, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

Na forma regimental (art. 164 do RITJERJ), adota-se o relatório da sentença (id. 123265856) assim redigido:

“Trata-se de ação proposta por LUCILENE SILVA DIAS DOS SANTOS em face de BANCO ORIGINAL S A, alegando, sem síntese, que tem cartão de crédito e débito MAESTRO/CIRRUS da ré com número: 5345 4022 9409 7010, com limite de crédito de R\$ 600,00, ao qual efetuou a parcela com atraso em outubro de 2022, após efetuar o pagamento no dia 15/10/2022 ao se dirigir a uma loja de supermercado para realizar uma compra no valor de R\$ 350,00 o cartão não foi autorizado. Após, entrou em contato com o gerente da empresa ré por onde foi informada que seu limite foi retirado, sendo que a autora não tem dívida com a ré e no mesmo atendimento foi sugerido as Proteções Original (vida protegida e residencial), onde teria uma boa performance interna o que poderia fazer o banco liberar novamente o crédito. Aduz também que não foi previamente avisada da retirada do limite. No mérito, requer a reativação do crédito no seu cartão, bem como indenização pelos danos morais sofridos.

Contestação aduzindo a regularidade da suspensão do limite de crédito e que não caracteriza ato ilícito, eis que está presente em contrato e visa proteger a própria parte autora do superendividamento, bem como informa que o crédito já foi restabelecido e que foi informado a parte autora. Requer improcedência dos pedidos.

Decisão saneadora invertendo o ônus da prova.

O réu se manifestou no anexo 113164394 informando não possuir mais provas e requerendo o julgamento antecipado da lide.”

O Juízo de origem decidiu a lide nos seguintes termos:

“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para com fulcro no art. 487, I do Novo Código de Processo Civil: CONDENAR a parte ré ao pagamento de indenização de danos morais fixados no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) acrescidos de juros de mora de 1% a.m. a partir da citação e correção monetária desde a sentença; IMPROCEDENTE o pedido de reativação do limite de crédito no cartão de crédito da parte autora, diante da informação da parte ré que já foi restabelecido.

Condeno a ré no pagamento das custas processuais honorários advocatícios, fixados em R\$1.000,00.”





A parte ré interpôs recurso de apelação (id. 137105956), no qual requereu a reforma da sentença a fim de que sejam julgados improcedentes, *in totum*, os pedidos autorais e, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado a título de dano moral. Reitera os fundamentos da sua peça de defesa.

Sem contrarrazões, conforme certidão no id. 162888634.

É O RELATÓRIO. PASSO AO VOTO.

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade, pelo que deve ser conhecido.

Cinge-se a controvérsia recursal quanto a regularidade e de eventual consequência lesiva da suspensão imposta sobre o limite de crédito disponível no cartão contratado pela autora, ora apelada, e fornecidos pela parte ré apelante.

In casu, pretendia a parte autora o restabelecimento do limite do seu cartão de crédito aos patamares anteriores à mitigação, bem como a imposição de condenação compensatória por danos morais, sob o fundamento de que teria tomado ciência da suspensão de seu limite de crédito tão somente diante da recusa de tentativa de compras, o que teria lhe causado situação vexatória perante terceiros.

Consigne-se a existência da relação de consumo entre as partes, figurando a apelada como consumidor (art. 2º da Lei nº 8.078), e a parte apelante como fornecedora (art. 3º, e seu § 2º, da Lei nº 8.078/1990).

Neste ponto, pertinente citar o enunciado n. 297 da súmula de jurisprudência do E. STJ, nos termos do qual: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Consequentemente, eventual ato lesivo imputado à parte ré deve ser perquirido de maneira objetiva, à luz da teoria do risco do empreendimento, cujas hipóteses excludentes do dever reparatório se resumem à prova de que o defeito inexistia ou de que decorreu de fato





exclusivo da vítima ou de terceiros, uma vez que pende sobre a citada fornecedora o ônus da prova, segundo a redistribuição *ope legis* consagrada pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Frise-se, inicialmente, que é incontroversa a suspensão do limite de crédito incidente sobre o cartão titularizado pela autora, conforme o alegado pela parte ré em contestação, que sustenta sua licitude ao fundamento de que o ato visaria proteger a própria parte autora do superendividamento e que estaria previsto em contrato.

Sobre o tema, o art. 10 da Resolução n. 96/2021 do Banco Central do Brasil, estabelece que:

“Art. 10. A concessão de limites de crédito associado a conta de pagamento pós-paga deve ser compatível com o perfil de risco do titular da conta.

§ 1º A alteração de limites de crédito, quando não realizada por iniciativa do titular da conta, deve, no caso de:

I - redução, ser precedida de comunicação ao titular da conta com, no mínimo, trinta dias de antecedência; e

II - majoração, ser condicionada à prévia aquiescência do titular da conta.

§ 2º Os limites de crédito podem ser reduzidos sem observância do prazo da comunicação prévia que trata o inciso I do § 1º caso seja verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta, conforme critérios definidos na política de gerenciamento do risco de crédito.

§ 3º No caso de redução de limites de crédito nos termos do § 2º, a comunicação ao titular da conta de pagamento deve ocorrer até o momento da referida redução.

§ 4º A aquiescência do titular para majoração de limites de crédito pode ser obtida por meio de cláusula contratual que disponha de opção de anuência, observada ainda a necessidade de comunicação do reajuste do limite ao titular até o momento de sua realização

Ou seja, a redução/suspensão do limite de crédito do consumidor deve ser precedida de comunicação ao titular da conta com, no mínimo, trinta dias de antecedência, salvo se verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta.

Compulsando os autos, contudo, constata-se que a parte ré não logrou demonstrar a efetiva deterioração do perfil de risco de crédito da parte autora à época dos fatos, de modo a justificar a incidência d



referido § 2º do art. 10 da Resolução n. 96/2021 do Banco Central do Brasil, ônus que sobre si recaía nos termos preconizados pelo art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Por outro lado, restou atestado nos presentes autos que a redução do limite de crédito da parte autora não foi precedida de comunicação com antecedência de 30 dias.

Não se desconhece a discricionariedade inerente à concessão do crédito. Há de se frisar, não obstante, que tal faculdade das Instituições Financeiras deve ser manejada não apenas à luz da normativa expedida pelo Banco Central, mas também pela boa-fé objetiva, sob pena de convolar-se em ato abusivo, nos termos descritos pelo art. 187 do Código Civil.

Evidente, portanto, a falha no serviço financeiro prestado pela parte ré, diante da violação do dever de informação adequada e clara, segundo exige o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

No que tange às repercussões extrapatrimoniais derivadas da redução/suspensão de crédito sem notificação, importante se frisar que transcende o mero aborrecimento à situação em que o consumidor se depara com a recusa de uma compra que se pretendia realizar com base na legítima expectativa de um limite de crédito anteriormente concedido pelo fornecedor, mitigado abruptamente e à margem das regras estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

Não se deve olvidar, por fim, do escopo punitivo pedagógico que deve orientar as condenações compensatórias por danos morais.

Assim, conclui-se que o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), se mostra adequado às peculiaridades do caso e à finalidade inibitória que lhe orienta, segundo os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, nos termos preconizados pelo verbete sumular n. 343 deste E. TJRJ.

Nesse sentido, destacam-se os seguintes julgados desta Corte Estadual de Justiça em casos análogos:



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RECUSA DE COMPRA EFETUADA POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO EM RAZÃO DA REDUÇÃO DO LIMITE DISPONIBILIZADO SEM PRÉVIO AVISO AO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU O BANCO RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS À PRIMEIRA AUTORA NO VALOR DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS). ILEGITIMIDADE ATIVA DO SEGUNDO AUTOR, TENDO EM VISTA QUE ESTE NÃO É TITULAR DO CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVA DA TRANSAÇÃO E DIMINUIÇÃO DO CRÉDITO QUE RESTARAM INCONTROVERSOS. EMBORA NÃO SE IGNORE QUE A CONCESSÃO DE CRÉDITO SEJA UMA LIBERALIDADE E DECORRE DA ANÁLISE DO PERFIL FINANCEIRO DE CADA CLIENTE, OCORREU CONDUTA ABUSIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA COMPENSATÓRIA ORA FIXADA EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) QUE MELHOR TRADUZ A GRAVIDADE DA OFENSA, ATENDE AO PARÂMETRO DA RAZOABILIDADE, ALÉM DE ESTAR DE ACORDO COM O FIXADO POR ESTA CORTE EM CASOS SEMELHANTES. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU E PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DA PARTE AUTORA. (0010487-61.2020.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). EDUARDO DE AZEVEDO PAIVA - Julgamento: 08/11/2023 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RECUSA DE COMPRA EFETUADA POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO EM RAZÃO DA REDUÇÃO DO LIMITE DISPONIBILIZADO SEM PRÉVIO AVISO AO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. CONSTRANGIMENTO PERANTE TERCEIROS. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. PROVIMENTO PARCIAL. 1. Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos morais, em que alega o autor ter sofrido constrangimento diante da recusa de estabelecimento comercial ao tentar efetuar compras com o cartão de crédito fornecido pelo réu. 2. Acervo fático probatório que demonstrou ter sido a recusa originada da redução do limite disponibilizado, sem prévio aviso ao consumidor. 3. Sentença de improcedência que considerou como motivo da recusa a ausência de pagamento integral da fatura vencida em 20.05.2022, dias antes da compra frustrada. 4. Fatura do citado mês que apresenta saldo disponível de R\$ 250,22, superior ao da compra recusada. 5. Aviso de redução de limite enviado para o aparelho celular do autor, via SMS, posteriormente à efetivação da recusa. 6. Parte autora que comprovou a ocorrência dos danos alegados, ônus que lhe incumbe, segundo o art. 373, I, do CPC. Negativa de crédito que obstou a realização da compra. Situaçê



vexatória e constrangedora perante terceiros, causando danos que ultrapassam a esfera de mero dissabor do cotidiano. Falha na prestação do serviço caracterizada. 8. Verba compensatória fixada em R\$ 3.000,00, pois condizente com o critério da proporcionalidade e o estabelecido por esta Corte em casos análogos. 9. Provimento parcial do recurso. (0806885-14.2022.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). PAULO WUNDER DE ALENCAR - Julgamento: 30/05/2023 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARATÓRIA POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. A lide versa sobre a existência ou não de falha na prestação do serviço pelos réus ao realizarem a redução do limite do cartão de crédito do autor. A redução do limite é fato incontroverso, razão pela qual há de se observar somente se houve, ou não, a comunicação prévia. Em que pese a parte ré alegar que houve, o documento colacionado à fl. 81, com a finalidade de comprovar a comunicação do cliente acerca da redução do limite, não é hábil para tanto, na medida em que se trata de recorte de tela do sistema interno, sem qualquer elemento que comprove a sua veracidade. Danos morais configurados. Manutenção da verba compensatória fixada a título de ofensa imaterial, cujo arbitramento observou os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Precedentes. Verbete Sumular nº 343 deste Tribunal. Recurso conhecido e improvido, nos termos do Desembargador Relator. (0002996-14.2020.8.19.0212 - APELAÇÃO. Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 29/11/2022 - DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. RECUSA DO CARTÃO DE CRÉDITO NA REDE DE SUPERMERCADOS. REDUÇÃO IMOTIVADA DE LIMITE. CONSTRANGIMENTO PERANTE TERCEIROS. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Autora ao tentar realizar uma compra no valor de R\$ 500,00 na rede de supermercados, foi surpreendida com a negativa de crédito, em razão da redução do limite de cartão. 2- Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do limite de crédito no cartão e condenou o Réu ao pagamento de compensação por danos morais. 3- Inconformismo da Autora que pretende a majoração do quantum indenizatório. 4- A jurisprudência deste Tribunal tem assentado o entendimento de que ao Juiz compete estimar o valor da indenização por dano moral, adotando os critérios da prudência e do bom senso, levando-se em consideração que o quantum arbitrado representa um valor simbólico.





5- Se, por um lado, deve representar uma sanção pela prática de ato ilícito, por outro, há de se configurar uma satisfação moral para a vítima, sem que se transforme em fonte de enriquecimento. 6- É inegável que a recusa do cartão de crédito na rede de supermercados pela redução imotivada de limite gerou inquestionável situação vexatória e constrangedora perante terceiros, causando danos que ultrapassam a esfera de mero dissabor do cotidiano. 7- Apesar de patente a falha na prestação do serviço prestado pela instituição financeira em deixar de providenciar a ciência inequívoca da usuária, da frustração, da situação embaraçosa e desconfortável em razão da negativa de crédito que acreditava haver para ela disponível, entendo que a quantia de R\$3.000,00 (três mil reais) fixada na sentença, deve ser mantida, pois traduz a gravidade da ofensa, e alcança sua finalidade. 8- Não obstante o caráter reparatório, aliado ao caráter punitivo e pedagógico, que devem nortear tais condenações, o valor da indenização deve preservar a proporcionalidade à extensão e repercussão do fato danoso. 9- Honorários advocatícios que devem ser mantidos no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, tal como fixado na sentença. 10- Juros de mora fixados de ofício a contar da citação, de acordo com o art. 397, § único c/c art. 405 e 406, ambos do Código Civil, art. 161, § 1º, CTN e Súmula 163, STF 11- DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0012571-69.2019.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 07/04/2022 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

Dessa forma, escoreita a sentença, que não merece qualquer reparo.

Isso posto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo, mantendo-se integralmente a sentença, pelas razões acima expostas.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

DES. FÁBIO UCHÔA PINTO DE MIRANDA MONTENEGRO
RELATOR

