



Apelação Cível nº 0869747-45.2024.8.19.0038

Apelante: Luís Paulo França Ramos Resende

Apelado: Banco CBSS S.A. (Banco Digio)

Origem: 11º Núcleo de Justiça 4.0 – Instituições Financeiras e Bancárias

Relatora: Desembargadora LEILA SANTOS LOPES

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. REDUÇÃO UNILATERAL DO LIMITE. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA COMUNICAÇÃO PRÉVIA. RECUSA DE COMPRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 2.000,00. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. VALOR DIMINUTO. ARBITRAMENTO POR EQUIDADE. POSSIBILIDADE. TEMA REPETITIVO Nº 1.076 DO STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação fundada na redução do limite do cartão de crédito de R\$ 3.560,00 para R\$ 1.780,00, sem comunicação prévia, e na recusa de compra no valor de R\$ 426,49.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a redução do limite sem comprovação da comunicação prévia configura dano moral indenizável e, em caso positivo, estabelecer o valor da reparação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O art. 10, § 1º, I, da Resolução BCB nº 96/2021 exige que a redução do limite de crédito seja



precedida de comunicação ao titular com antecedência mínima de 30 dias.

4. A instituição financeira não comprovou o cumprimento do dever de informação, sendo insuficiente a mera previsão contratual de alteração do limite.

5. A falha no dever de informação produziu repercussão concreta ao ocasionar a recusa da compra, circunstância que ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral.

6. A indenização fixada em R\$ 2.000,00 observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, além de não destoar do usualmente fixado por esta Corte em casos análogos.

7. A aplicação dos percentuais previstos no art. 85, § 2º, do CPC sobre o reduzido valor da condenação resultaria em honorários irrisórios, circunstância que autoriza o arbitramento por equidade, nos termos do § 8º do mesmo dispositivo.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e parcialmente provido.

Teses de julgamento: “1. A redução unilateral do limite de cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano moral quando ocasiona a recusa de compra. 2. Na responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a citação, e a atualização monetária do dano moral, desde o arbitramento.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III, e 14; CC, arts. 389, parágrafo único, 405 e 406;



CPC, art. 85, § 2º; Resolução BCB nº 96/2021, art. 10, § 1º, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 326, 362 e Tema 1.076; TJRJ, Apelação nº 0809371-34.2025.8.19.0014, Rel. Des. Cláudio de Mello Tavares, Décima Oitava Câmara de Direito Privado, j. 08/04/2026.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados, estes autos da Apelação Cível nº 0869747-45.2024.8.19.0038, em que figuram como apelante Luís Paulo França Ramos Resende e apelado Banco CBSS S.A. (Banco Digio), ACORDAM os eminentes Desembargadores que compõem a Colenda Décima Oitava Câmara de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por julgar o presente recurso conforme o teor da certidão de seu julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por Luís Paulo França Ramos Resende contra a sentença proferida pelo Juízo do 11º Núcleo de Justiça 4.0 – Instituições Financeiras e Bancárias, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais proposta em face de Banco CBSS S.A. (Banco Digio), decidida a lide nos seguintes termos (id. 266583788 do PJe):

“Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE(S) o(s) pedido(s), na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Custas pela parte Autora, observando-se a gratuidade de justiça que tenha sido deferida. Condeno a parte Autora em honorários advocatícios de 10% do valor da causa, observando-se a gratuidade de justiça que tenha sido deferida. Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos. A eventual execução de honorários advocatícios e de outras despesas



relativas à sucumbência, deverá se dar na forma do artigo 523 do Código de Processo Civil, com a juntada de memória de cálculo, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do trânsito, sob pena de baixa e arquivamento. PI.”

Daí o recurso do autor, a sustentar que a sentença conferiu validade à cláusula contratual abusiva, porquanto a redução unilateral do limite, sem comunicação prévia mínima de 30 dias, violou o art. 10, § 1º, I, da Resolução Bacen nº 96/2021. Afirma que o limite de crédito foi reduzido de R\$ 3.560,00 para R\$ 1.780,00, o que ocasionou a recusa de compra e a indisponibilidade de crédito por alguns meses. Aduz que juntou a única prova à sua disposição e que a instituição financeira, embora detivesse os registros internos das transações, não negou especificamente a tentativa realizada em 23/09/2024, nem apresentou documentação em sentido contrário, tornando o fato incontroverso. Defende que os pagamentos estavam em dia e que a redução abrupta e imotivada, sem a antecedência regulamentar, causou danos morais. Informa que cancelou a conta bancária e o cartão de crédito em 13/08/2025, motivo pelo qual não mais pretende o restabelecimento do limite. Por fim, requer o provimento do recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (id. 269049094).

Há contrarrazões (id. 290045202).

É o relatório.

VOTO DA RELATORA

Presentes os requisitos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais, fundada na redução do





limite do cartão de crédito do autor, de R\$ 3.560,00 para R\$ 1.780,00, sem a comunicação prévia que afirma ser exigida pela regulamentação do Banco Central.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, por entender que a alteração do limite estava prevista no regulamento do cartão e que os documentos apresentados não comprovavam a data da tentativa de compra e da recusa da operação.

A hipótese atrai a incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor, norma de ordem pública e de interesse social, com destaque para o respectivo art. 14, a consagrar a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, desde que demonstrados o fato, o dano e o respectivo nexo causal.

No caso, a redução do limite é incontroversa, conforme as faturas de setembro e outubro de 2024, nas quais se observam, respectivamente, os limites de R\$ 3.560,00 e R\$ 1.780,00 (ids. 149737659 e 149734694 do PJe).

A instituição financeira limitou-se a invocar a política de gerenciamento do risco de crédito e a previsão contida no regulamento do cartão, sem juntar comprovante de envio da comunicação ao consumidor. Não demonstrou, portanto, o cumprimento de aviso prévio acerca da redução do limite de crédito do consumidor (id. 160854462 do PJe).

A possibilidade contratual de alteração do crédito, contudo, não afasta o dever de informação por parte da instituição financeira.



CAPÍTULO 10 – LIMITE DE CRÉDITO

10.1. O **EMISSOR** atribuirá **LIMITE DE CRÉDITO** para compras e demais transações utilizando o **CARTÃO** e poderá atribuir outro para **SAQUE**, segundo políticas de liberação de crédito utilizadas pelo **EMISSOR**.

10.1.1. O **LIMITE DE CRÉDITO** poderá ser majorado a exclusivo critério do **EMISSOR**, a qualquer tempo, mediante comunicação ao **USUÁRIO**. Caso o **USUÁRIO** não concorde com o aumento do **LIMITE DE CRÉDITO** concedido pelo **EMISSOR**, poderá através do **APLICATIVO** efetuar a redução do **LIMITE DE CRÉDITO** concedido e/ou desabilitar a opção de aumento de limite automático para majorações futuras. O uso do **CARTÃO**, após as comunicações de aumento, implicará na concordância pelo **USUÁRIO** do novo **LIMITE DE CRÉDITO**.

10.1.2. O **LIMITE DE CRÉDITO** poderá também ser reduzido ou mesmo zerado, a critério único e exclusivo do **EMISSOR**, a qualquer tempo e independente de notificação prévia, devendo ser somente informado ao **USUÁRIO** pelo **EMISSOR** até a data da efetiva redução.

10.1.3. O **USUÁRIO** poderá pleitear o aumento do seu **LIMITE DE CRÉDITO** por meio do **APLICATIVO**, estando sujeito à aprovação prévia do **EMISSOR** para tanto.

Com efeito, o art. 10, § 1º, I, da Resolução BCB nº 96/2021 estabelece que a redução do limite, quando não realizada por iniciativa do titular, deve ser precedida de comunicação com, no mínimo, trinta dias de antecedência.

Art. 10. A concessão de limites de crédito associado a conta de pagamento pós-paga deve, em relação aos titulares das contas, ser compatível com, no mínimo: (Redação dada, a partir de 1º/7/2024, pela Resolução BCB nº 365, de 21/12/2023.)
(...)

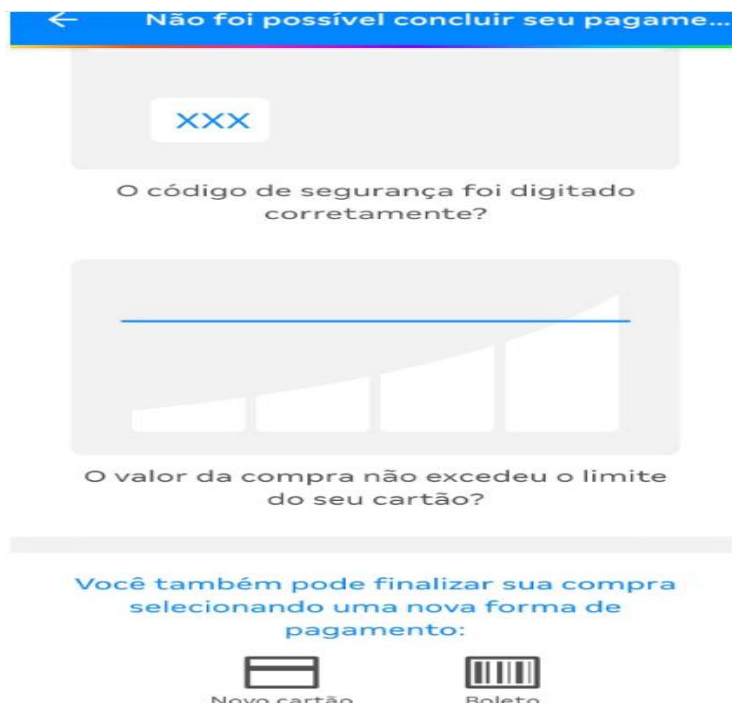
§ 1º A alteração de limites de crédito, quando não realizada por iniciativa do titular da conta, deve, no caso de:

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



Na hipótese, a falha na prestação do serviço restou caracterizada pela redução abrupta do limite, sem a comunicação prévia, a qual foi constatada pelo consumidor quando tentou realizar a compra no valor de R\$ 426,49 e teve a operação recusada.

As imagens dos ids. 149734667 e 149734672 do PJe registram a tentativa de pagamento e a mensagem de que não foi possível concluir a operação. Embora não contenham a data da tentativa nem indiquem expressamente a insuficiência de limite como causa da recusa, conferem verossimilhança à narrativa autoral, que não foi especificamente impugnada pela ré.



Com efeito, a instituição financeira, embora detivesse os registros internos das transações realizadas com o cartão, não os apresentou para infirmar a alegação de que a compra foi recusada em razão da redução do limite de crédito previamente informada ao autor. O conjunto probatório permite, assim, reconhecer a vinculação entre a falha informacional e a negativa da operação.

Em relação aos danos extrapatrimoniais, estes restam configurados na redução do limite de crédito sem prévia comunicação, associada aos transtornos causados ao consumidor pela recusa da compra, falha que poderia ter sido facilmente evitada mediante a observância do dever de informação por parte da instituição financeira.

Nesse contexto, a verba indenizatória deve ser fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), valor que se afigura razoável e



proporcional às peculiaridades do caso, sobretudo a redução do limite pela metade sem prévia comunicação e a consequente recusa da compra, além de não destoar do usualmente fixado por esta Corte em casos análogos. A propósito:

Direito do consumidor. Apelação Cível. Cartão de crédito. Redução unilateral de limite sem prévia comunicação. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Parcial provimento do recurso. I. Caso em exame: 1. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória por danos morais proposta por consumidora em face de instituição financeira, em razão da redução do limite de cartão de crédito sem aviso prévio. A autora alegou que, mesmo adimplente, teve compra recusada em supermercado, sendo compelida a deixar os produtos no caixa. Requereu o restabelecimento do limite anterior e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelação da autora. II. Questão em discussão: 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a redução unilateral do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor caracteriza falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por dano moral; e (ii) saber se é cabível determinar o restabelecimento do limite originalmente concedido. III. Razões de decidir: 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, sendo dever da instituição financeira prestar informações claras e adequadas ao consumidor. 4. A ausência de prévia comunicação acerca da redução do limite do cartão caracteriza falha na prestação do serviço, circunstância que transitou em julgado, por ausência de recurso da ré quanto a esse ponto da sentença. 5. A recusa de compra em estabelecimento comercial decorrente da redução não informada do limite do cartão expõe o consumidor a situação vexatória, superando o mero aborrecimento cotidiano e configurando dano moral in re ipsa, agravado pelo desvio produtivo do consumidor na tentativa de solucionar o problema. 6. O valor da indenização deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, fixando-se quantia apta a compensar o dano e a exercer função pedagógica, sem ensejar enriquecimento sem causa. 7. O restabelecimento do limite do cartão não é medida cabível, pois a concessão, revisão ou cancelamento do limite de crédito constitui prerrogativa da instituição financeira, sobretudo diante da deterioração do perfil de risco da cliente, evidenciada por débitos em atraso após a redução do limite e



registro negativo em cadastros de inadimplentes, nos termos das normas do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional. IV. Dispositivo e tese: 8. Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária a partir do acórdão e juros de mora desde a citação, mantida a improcedência do pedido de restabelecimento do limite do cartão. Teses de julgamento: "1. A redução unilateral do limite de cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor configura falha na prestação do serviço e pode ensejar dano moral quando ocasiona recusa de compra e situação constrangedora. 2. A revisão ou redução do limite de crédito constitui prerrogativa da instituição financeira, sendo incabível o restabelecimento judicial do limite anteriormente concedido quando demonstrada a deterioração do perfil de risco do consumidor." Dispositivos relevantes citados: CC, art. 405; CPC, art. 85, § 2º; Resolução BACEN nº 96/2021; Resolução CMN nº 4.655/2018. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0807978-29.2024.8.19.0202, Rel. Des. Guaraci de Campos Vianna, 6ª Câmara de Direito Privado, j. 12.02.2026; TJRJ, Apelação nº 0806885-14.2022.8.19.0004, Rel. Des. Paulo Wunder de Alencar, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 30.05.2023. (0809371-34.2025.8.19.0014 - APELAÇÃO. Des(a). CLÁUDIO DE MELLO TAVARES - Julgamento: 08/04/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL))

Sobre o valor incidirá correção monetária pelo IPCA a partir deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ¹ e do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, além de juros de mora, pela taxa legal prevista no art. 406 do mesmo diploma, desde a citação, por se tratar de relação contratual, na forma do art. 405 do Código Civil.

Considerando que a condenação em quantia inferior à pleiteada na petição inicial não implica sucumbência recíproca, conforme orienta a Súmula nº 326 do STJ², impõe-se a condenação da

¹ "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.".

² "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.".



ré ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios.

Por fim, tendo em conta que a aplicação dos percentuais previstos no art. 85, § 2º, do CPC sobre o reduzido valor da condenação resultaria em verba irrisória, os honorários advocatícios devem ser fixados, por apreciação equitativa, em R\$ 500,00 (quinhentos reais), observados o grau de zelo do profissional, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido para o serviço, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC e da orientação firmada no Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ.

Diante do exposto, VOTO por conhecer e dar parcial provimento ao recurso, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, com correção monetária pelo IPCA a partir deste arbitramento e juros de mora, pela taxa legal prevista no art. 406 do Código Civil, desde a citação. Condeno a ré, ainda, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados, por apreciação equitativa, em R\$ 500,00 (quinhentos reais), nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargadora LEILA SANTOS LOPES
Relatora