



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301385

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013814-71.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante APARECIDO CAVALCANTI DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1013814-71.2024.8.26.0309

APELANTE: APARECIDO CAVALCANTI DE SOUZA

APELADO(A): BANCO SANTANDER BRASIL S. A.

COMARCA: JUNDIAÍ - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ/JUÍZA: DAVI MANCEBO COUTINHO FERNANDES

VOTO Nº: 7214

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REDUÇÃO DE LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame: Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos morais devido à redução unilateral do limite de dois cartões de crédito sem aviso prévio. O autor alega que a redução foi arbitrária e desproporcional, causando constrangimento em situações cotidianas.

II. Questão em Discussão: determinar se a redução do limite dos cartões de crédito sem comunicação prévia ao autor configura falha na prestação de serviço e gera direito à indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir: A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A Resolução 96/2021 do BACEN permite a redução do limite de crédito sem aviso prévio em caso de deterioração do perfil de risco do cliente. O banco réu comprovou a comunicação ao autor via SMS e demonstrou que a redução se deu com base na análise do perfil de crédito do autor, não havendo falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A redução do limite de crédito pode ocorrer sem aviso prévio em caso de deterioração do perfil de risco do cliente. 2. A comunicação via SMS é válida e usual, não configurando falha na prestação do serviço.

Legislação Citada: Resolução 96/2021 do BACEN, art. 10, §§ 1º, I, 2º e 3º; Código Civil, art. 188, I.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1003728-83.2024.8.26.0004, Rel. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 14.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1008303-57.2022.8.26.0408, Rel. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2024; TJSP, Apelação Cível 1033050-94.2023.8.26.0001, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 02.07.2024; TJSP,

Apelação Cível 1003551-69.2023.8.26.0032, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 174/178, que julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Recorre o autor (fls. 181/193), pleiteando a reforma da r. sentença para que os pedidos formulados na exordial sejam acolhidos, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais em virtude da redução unilateral do limite dos dois cartões de crédito, que teria sido feita de forma arbitrária e desproporcional.

Sustenta que o banco réu não comprovou ter notificado previamente o autor, desrespeitando o art. 10, § 1º, inc. I, da Resolução 96/2021 do Banco Central, que prevê que o titular da conta deve ser notificado no mínimo 30 dias antes de a redução do limite de crédito ser efetuado.

Contrarrazões do réu a fls. 197/203.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e isento de preparo, dado que o autor é beneficiário da justiça gratuita (fls. 51), e recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, por não se enquadrar a presente hipótese dentre aquelas elencadas no artigo 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil.

O recurso não prospera.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais, por indevida redução de limite de cartões de crédito do autor, sem aviso prévio.

O autor narra ser correntista do banco réu e que possui dois cartões de crédito com ele, um com o limite de R\$ 6.630,00 (cartão final 8499) e outro com o limite de R\$ 3.310,00 (cartão final 8121).

Alega que ao realizar o pagamento das faturas dos cartões, dirigiu-se a um supermercado e, ao tentar efetuar o pagamento das compras no cartão final 8499, verificou que não havia limite suficiente, o que o expôs a constrangimento.

Prossegue apontando que também foi constrangido ao ser barrado na portaria de uma academia, pois a mensalidade, que é paga por meio do cartão final 8121, não pôde ser creditada em seu cartão devido à falta de limite.

Demonstra que o limite do cartão final 8499 foi reduzido de R\$ 6.630,00 para R\$ 2.420,00 e que o limite do cartão final 8121 passou de R\$ 3.310,00 para R\$ 1.210,00 (fls. 4).

Pedi danos morais no valor de R\$ 14.120,00.

O banco réu, em contestação, sustenta que agiu em exercício regular de direito, em conformidade com as cláusulas estipuladas em seus contratos de cartão de crédito, afirmando que o autor foi notificado via SMS sobre a redução dos limites dos cartões no número de celular cadastrado quando da solicitação do cartão.

Pois bem.

De início, a relação mantida entre as partes é inegavelmente de consumo, o que faz incidirem à espécie as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor.

O art. 10 da Resolução 96/2021 do BACEN¹, dispõe em seu § 1º, inc. I, e nos §§ 2º e 3º que:

“[...] § 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;

[...]

§ 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. [...]”.

Ou seja, quando a iniciativa de reduzir o limite de crédito parte da instituição financeira, o titular da conta deve ser comunicado no mínimo 30 dias antes de a redução ser efetivada. O prazo mínimo de 30 dias para comunicação apenas é dispensado se for verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta e, neste caso, a comunicação deve ser efetivada até o momento em que o limite será reduzido.

Caberia então ao banco réu comprovar que comunicou o autor da futura redução de limite de crédito com no mínimo 30 dias de antecedência ou comprovar que houve deterioração no perfil de risco de crédito do autor, justificando a redução de limite sem comunicação prévia.

O banco alega que *“os critérios utilizados pelo Banco para análise de crédito não são repassados, mas alguns fatores como o perfil*

¹<https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=96> (acesso em 26.02.2025)

de pagamentos, renda cadastrada, situação atual do cliente (se possui apontamentos internos e/ou externos) e perfil de uso são levados em consideração, assim a redução efetuada está de acordo com o Contrato de Cartão de Crédito, vez que o Requerente foi devidamente notificado antes da efetiva redução do limite. [...]” (fls. 98).

O banco juntou faturas referentes aos cartões de crédito do autor a fls. 105/139.

Em relação ao cartão final 8121, é possível verificar que em fevereiro de 2024 a fatura do autor fechou no valor de R\$ 2.091,61, foi pago o valor de R\$ 1.000,00, e o saldo restante da fatura foi parcelado em 4 vezes de R\$ 366,61 (fls. 130). Também se nota que havia sido realizado um parcelamento automático de fatura não paga no ano de 2023, em 12 parcelas de R\$ 46,96, cuja 12ª parcela foi paga em abril de 2024 (fls. 133), ou seja, no momento em que o saldo restante da fatura de fevereiro de 2024 foi parcelado em 4 vezes, já havia um parcelamento automático de fatura sendo pago.

Constata-se, a fls. 132 e 135, que o limite de crédito do cartão final 8121 era de R\$ 3.310,00 na data de 23.04.2024, e em 23.05.2024 já constava o limite de R\$ 1.210,00.

Verifica-se, a fls. 97, por meio de captura de tela, que o banco enviou um SMS para o autor em 24.04.2024, comunicando que o limite do cartão final 8121 seria reduzido em até 5 dias úteis.

Em relação ao cartão final 8499, verifica-se que todas as faturas juntadas, referentes ao período que vai de janeiro de 2024 a junho de 2024, foram pagas em dia, sem registro de qualquer parcelamento de fatura no período (fls. 105/119).

Por meio de captura de tela (fls. 96) é possível verificar que o banco enviou um SMS para o autor em 07.06.2024 comunicando que o limite do cartão final 8499 seria reduzido em até 5 dias úteis. Nas faturas acostadas a fls. 116 e 118 é possível ver que o limite de crédito do cartão final 8499 era de R\$

6.330,00 na data de 03.06.2024, e que em 03.07.2024 já constava o limite de R\$ 2.420,00.

É possível estabelecer que a redução do limite do cartão final 8499 está relacionada à redução do limite efetuada no cartão final 8121, visto que foi efetuada logo após a redução do limite do primeiro cartão.

Acrescento que em nenhum momento o autor apresentou qualquer defesa em relação à alegada análise de perfil de crédito realizada pelo banco, limitando-se a atacar a suposta ausência de prévia comunicação.

Do exposto, fica claro que ocorreu a hipótese dos §§ 2º e 3º do art. 10 da Resolução 96/2021 do BACEN, em que o limite dos cartões foi reduzido porque verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta, conforme critérios definidos na política de gerenciamento do risco de crédito, bastando que a comunicação ao titular da conta de pagamento seja feita até o momento da efetivação da redução, o que foi devidamente cumprido pelo banco.

Em relação à utilização de SMS como meio de comunicação, como bem salientado pelo douto magistrado de origem:

“[...] No caso, o banco réu comprovou o envio de SMS ao autor informando sobre a redução dos limites (fls. 96-97). Embora o autor questione a adequação do meio de comunicação utilizado, não há norma que exija forma específica para a notificação, sendo o SMS meio válido e usual de comunicação entre instituições financeiras e seus clientes. [...]” (fls. 175/176).

Portanto, inexistindo defeito na prestação do serviço pelo banco réu, não há se falar em indenização por danos morais.

No tom:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - CARTÕES DE CRÉDITO - AUTOR - ALEGAÇÃO - REDUÇÃO DOS LIMITES SEM PRÉVIA COMUNICAÇÃO - RÉU -

ATO - FUNDAMENTO - MEDIDA DECORRÊNCIA DA ANÁLISE DO PERFIL DO AUTOR E DO RISCO DE ENDIVIDAMENTO - CONDUTA - POSSIBILIDADE - INTELIGÊNCIA DO ART. 10 E PARÁGRAFOS DA RESOLUÇÃO Nº 96/2021 DO BACEN - RÉU - ATUAÇÃO - EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO - INTELIGÊNCIA DO ART. 188, I, DO CÓDIGO CIVIL - DANO MORAL - DESCARACTERIZAÇÃO - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003728-83.2024.8.26.0004; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14.01.2025; Data de Registro: 14.01.2025); grifamos.

“APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - REDUÇÃO UNILATERAL DE LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. Argumentos do réu que convencem - A redução unilateral e sem prévia comunicação de limite de cartão de crédito pode ser excepcionada, de acordo com o previsto no art. 10, § 2º da Resolução nº 96 do BACEN - Inexistência de ato ilícito - Exercício regular de direito por parte casa bancária - Dano Moral - Inocorrência. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008303-57.2022.8.26.0408; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19.12.2024; Data de Registro: 19.12.2024); grifamos.

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Sentença de improcedência. Redução unilateral e sem prévia comunicação de limite de cartão de crédito. A necessidade de observância de prévio aviso para redução do crédito pode ser excepcionada "(...) 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" (art. 10, § 2º, da Resolução nº 96/2021). Os motivos pelos quais a requerida dilata ou retrai o limite dos créditos de seus clientes devem ser reputados como matéria interna corporis,

não devendo o Estado imiscuir-se em matéria deste jaez. Somente quando verificada a abusividade do fornecedor de serviços em detrimento da parte vulnerável, considerando tratar-se de nítida relação de consumo, admite-se a intervenção do estatal, no entanto, não é o caso dos autos. Danos morais. Inocorrência. Não constitui ato ilícito aquele praticado no exercício regular de um direito reconhecido (art. 188, I, do CC). Excludente do dever de indenizar que se faz presente nos autos, considerando a existência de legislação específica que legitima a conduta da requerida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1033050-94.2023.8.26.0001; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02.07.2024; Data de Registro: 02.07.2024); grifamos.

“BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais - Sentença de improcedência – Redução unilateral do limite do cartão de crédito - Possibilidade - Hipótese em que o autor foi comunicado via e-mail da alteração do limite – Deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta que dispensa a observância do prazo da comunicação prévia com, no mínimo, trinta dias de antecedência - Ausência de falha na prestação de serviços - Danos morais nas circunstâncias, não configurado - Precedentes TJSP - Sentença mantida - Recurso não provido, e majorados honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.” (TJSP; Apelação Cível 1003551-69.2023.8.26.0032; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07.03.2024; Data de Registro: 07.03.2024); grifamos.

Fica mantido, portanto, o provimento exprobadado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**, e majoro os honorários sucumbenciais devidos ao causídico do réu para 12% do valor da causa, observada a gratuidade processual concedida ao apelante.

Em arremate, dou por apreciadas as questões



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator