



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350861

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031915-63.2022.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada VERONICA LUCAS ROBERTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1031915-63.2022.8.26.0007

Apelante/apelado: Veronica Lucas Roberto

Apelado/apelante: Banco Itaucard S.A.

Ação: Bancários - Indenização por Dano Moral

Origem: Foro Regional VII – Itaquera (1ª Vara Cível)

Juiz de 1ª instância: Luiz Renato Bariani Pérez

Voto nº 3333

APELAÇÃO – BANCÁRIOS – REDUÇÃO DO LIMITE DO CARTÃO DE CRÉDITO – Informação de redução do limite da apelante no corpo das faturas, sem destaque, desobediência aos artigos 6º, inciso IV e 54, §4º, ambos do CDC – Ausência do dever de comunicação clara e precisa do valor a ser reduzido – Falha na prestação de serviço configurada.

DANOS MORAIS – Configurados – Falha na prestação de serviço e no dever de informação que extrapolam o mero dissabor e aborrecimento cotidiano – Fixação de indenização a título de danos extrapatrimoniais no montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

RECURSO DA AUTORA PROVIDO, com inversão da sucumbência.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 627/631, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos exordiais para condenar o réu a restabelecer o limite de crédito vinculado ao cartão de crédito de titularidade da autora nº 5487.****.****.9450 de R\$1.520,00 para R\$5.040,00, no prazo e

sob pena de multa a serem fixados na fase de cumprimento. Julgou improcedentes os pedidos de restabelecimento de limite de crédito quanto aos cartões nº 4590.****.****.1219 e nº 4985.****.****.4990, bem como o pedido condenatório por danos morais. Dada a sucumbência recíproca (art. 85, § 14, do Código de Processo Civil), fixo os honorários advocatícios no total de 10% do valor atualizado dado à causa, com juros legais de 12% ao ano a partir do trânsito em julgado, cabendo, dada a proporção da sucumbência, aos patronos da autora 30% e do réu 70% sobre o aludido valor. As custas e despesas processuais observarão percentual inverso (70% à autora e 30% ao réu). A exigibilidade do pagamento dos ônus sucumbenciais impostos à autora permanecerá, contudo, suspensa, em razão de ser beneficiária da gratuidade processual (f. 141), observado, no mais, o regime de cobrança do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a instituição financeira apelada deve ser condenada na obrigação de fazer de restabelecer os limites dos cartões de crédito de finais 1219 e 4990; b) reconhecimento da falha na prestação de serviço pela apelada; c) pagamento de indenização de dano moral causados ao apelante, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Apela o réu buscando a improcedência da ação, aduzindo que: a) a redução do limite do cartão se deu devido à deterioração do perfil de risco de crédito da autora; b)

houve atraso no pagamento das faturas, gerando encargos; c) não é obrigatória a concessão de crédito, devendo ser afastada a condenação para restabelecimento do limite; d) faz jus a inversão da sucumbência, porquanto a autora decaiu de parte mínima, nos termos do art. 86 CPC.

Tempestiva, observada a gratuidade de Justiça concedida à autora e preparada a apelação do banco réu, vieram aos autos contrarrazões somente pela autora (fls. 722/723).

É a síntese do necessário.

Incontroversa a existência de relação jurídica entre as partes, tendo em vista que a autora mantém conta bancária e cartão de crédito junto à instituição apelada. Ademais, a relação das partes é tipicamente de consumo, sujeita, portanto, às normas do Código de Defesa do Consumidor.

No presente litígio, debate-se a autonomia da instituição financeira em modificar unilateralmente o limite de crédito de três cartões de titularidade da autora, questão esta regulamentada pela Resolução CMN nº 4.655/2018, com alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 4.692/2018, nos seguintes termos:

Art. 5º Para a concessão de crédito associado a cartão de crédito e outros instrumentos de pagamento pós-pagos, devem ser considerados limites de crédito compatíveis com o perfil

dos clientes.

§ 1º A alteração de limites de crédito, quando não solicitada pelo cliente, deve, no caso de:

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

II - aumento, ser condicionada à prévia anuência do cliente.

§ 2º Os limites de crédito podem ser reduzidos sem observância do prazo de comunicação prévia referido no inciso I do § 1º, desde que se verifique deterioração do perfil de risco de crédito do cliente, conforme critérios definidos na política de gerenciamento do risco de crédito.

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

Extraí-se, da norma específica, a possibilidade de redução unilateral do limite de crédito vinculado a cartão, desde que precedida de aviso prévio de trinta dias, medida que preserva o direito à informação do consumidor e a boa-fé contratual, permitindo sua reorganização financeira.

Deste modo, descabida as alegações do

banco, porque mesmo em caso de deterioração do perfil de risco de crédito do cliente, é permitida a imediata redução do limite, com comunicação no ato, o que não restou comprovado no caso em questão.

Na hipótese aqui tratada, verificou-se incontestavelmente a redução do limite de crédito da parte autora em três cartões:

a) nº 4590.****.****.1219, foi informada na fatura de 21/05/2022 (fls. 464) e o crédito foi reduzido em 21/07/2022 (f. 475);

b) nº 5487.****.****.9450, que manteve o limite de crédito até 21.12.2021 (f. 353), passando para R\$ 1.520,00 reduzindo em 21.01.2022 (f. 359), sem qualquer comprovação nos autos de aviso prévio;

(c) nº 4985.****.****.4990, foi informada na fatura de 08/05/2022 (f. 268) e o crédito foi reduzido em 08/08/2022 (f. 279).

Quanto ao cartão de crédito (b), não houve nos autos qualquer comprovação pela apelada de igual comunicação prévia. A alteração do limite de crédito foi informada na mesma fatura em que já praticada a redução, vencida em 21.01.2022 (fls. 359/360).

Todavia, ainda que conste nas faturas dos cartões (a) e (c) breve informativo de redução do limite dos cartões anterior a 30 dias, a forma do lançamento da

comunicação do consumidor não obedeceu ao determinado em Lei.

Dispõe o art. 6º, inciso IV, do CDC que é direito básico dos consumidores *"a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem"*.

Como corolário desse dever de informação clara, precisa e ostensiva, o art. 54, § 4º, do CDC determina que *"as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão"*.

Porém, em vez de dar destaque à informação relativa à redução do limite de crédito da autora, limitou-se a instituição apelada a apresentá-la no corpo das faturas de cartão de crédito em fonte igual à das demais informações, dificultando sobremaneira sua imediata identificação pela consumidora.

Não bastasse, o réu sequer informou desde logo o novo valor do limite de crédito, o que também era sua obrigação para garantir a informação clara ao consumidor.

Ainda que a apelada afirme que agiu nos termos do art. 5º, §§ 2º e 3º da resolução transcrita, o que afastaria a necessidade de prévia comunicação de trinta dias,

esta não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar minimamente suas alegações.

Como é cediço, a supressão do prazo de trinta dias dependeria da demonstração de deterioração do perfil de risco de crédito do cliente, o que não foi comprovado.

Dessarte, no que concerne à redução do limite dos cartões de crédito da parte autora, reconhece-se a falha na prestação do serviço pela ausência de aviso prévio claro e em destaque à redução do limite de crédito.

Certo é que, tratando-se de falha na prestação do serviço, para afastar a sua responsabilidade, o prestador deve demonstrar que o fato ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ou que o defeito na prestação de serviços não ocorreu, rompendo o nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Demonstrada a falha na prestação dos serviços relativamente à redução dos cartões de crédito da apelante, há de se acolher o pedido inicial para que essa situação seja revertida, acolhendo o pleito recursal de condenação à obrigação de restituir o antigo limite concedido à consumidora.

No que tange ao pedido de indenização por danos morais, tenho que diante da falha na prestação de serviços por parte da ré decorreram transtornos que excederam os limites da razoabilidade, evidenciando a ocorrência de dano moral passível de indenização.

A aflição e angústia experimentadas pela apelante, conforme narrado na inicial, são indicativos dos transtornos de ordem moral suportados, justificando a reparação compensatória a título de danos morais.

Portanto, faz jus à indenização pleiteada.

Muitas vezes, o dano moral se faz presente no sofrimento de índole psicológica por que passa alguém ao ter o seu caráter aviltado por uma atitude indigna de outrem, que, expondo o patrimônio moral e a intimidade da vítima ao descrédito público e/ou de si mesma, agride a sua dignidade humana e viola a sua individualidade e identidade.

Pode, também, refletir em um forte dissabor experimentado em razão de um transtorno causado, abalando a sua própria estrutura psicológica.

O dano moral é consequência direta de um comportamento reprovável que, ao se distanciar dos pressupostos de razoabilidade que norteiam as relações humanas, é capaz de manchar o conceito social da vítima perante a comunidade onde ela vive ou se encontra e/ou de diminuir, de forma injustificada e violenta, o juízo de valor que ela tem de si própria enquanto ser físico, emocional, racional e espiritual.

A indenização por danos morais cumpre dupla finalidade: a) amenizar o sofrimento da vítima, pois a dor etérea, de natureza psicológica, não pode ser objeto de

mensuração por critérios monetários; b) coibir a reincidência do agente, que, ao ter um desfalque no seu patrimônio como forma de penalização de uma conduta repudiada pela ordem jurídica, refletirá melhor sobre a sua atuação na sociedade a que pertence.

A condenação à indenização por danos morais não pode servir de pretexto jurídico para gerar o enriquecimento indevido da vítima, mas deve atingir o patrimônio do causador do dano com o intuito salutar e moderado de propiciar a sua reflexão e de evitar a sua reincidência em circunstâncias análogas.

E, tendo sido provado o fato, verifica-se, pois, a ocorrência do dano moral, haja vista o intenso desconforto, frustração, angústia e insegurança causados no espírito do autor, por ocasião da alteração das condições de voo originalmente contratadas, com a prestação do serviço de forma diversa da prevista, sem que lhes fosse prestado pela ré qualquer auxílio visando a minimizar a falha na prestação do serviço.

Nesses termos, resta incontroverso que a recorrente faz jus à indenização à título de danos morais, considerando todo o transtorno causado à consumidora. Trata-se de responsabilidade civil decorrente de um dano moral é reconhecida por nosso ordenamento jurídico (CF, artigo 5º, V e X) e pode ser aferida de várias formas.

Assim, não há controvérsia quanto à

responsabilidade da apelada e quanto ao direito da apelante à indenização, uma vez constatada a falha, a responsabilidade objetiva da recorrente pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços é medida que se impõe.

Assim, partindo-se do princípio da razoabilidade e da equidade, em casos como o dos autos e consideradas as circunstâncias em que se deram os fatos, mostra-se prudente a fixação do valor do dano moral em R\$ 3.000,00 à autora.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: *“já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida”* (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pela autora para o fim de condenar a instituição ré a restabelecer o limite de crédito vinculado aos cartões de crédito de titularidade da autora nº 4590.****.****.1219 de R\$2.810,00 para R\$5.500,00; nº 5487.****.****.9450 de R\$1.520,00 para R\$5.040,00 e nº 4985.****.****.4990 de R\$1.160,00 para R\$2.310,00, no prazo de 10 dias, sob pena de multa a serem fixados na fase de

cumprimento; bem como condeno o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 devidamente atualizado a partir desta data (Súmula 362 STJ), com juros de mora de 1% ao mês desde a citação (responsabilidade contratual); b) **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco.

Em face do decidido, necessária a inversão da sucumbência, ficando o réu condenado ao pagamento da integralidade das verbas sucumbenciais fixadas na origem.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator