



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Goiânia - 1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

Processo: 5323857-29.2023.8.09.0051

Requerente: Wellington Guimaraes Ribeiro

Requerido(a): Will S.A. Instituição De Pagamento

PROJETO DE SENTENÇA

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c compensação por danos morais, proposta por **Wellington Guimaraes Ribeiro** em face de **Will S.A. Instituição De Pagamento**, ambos devidamente qualificados nos autos.

Aduz o autor que estava inadimplente com a parte ré, na qual foi oferecida por esta o parcelamento do débito ou a quitação total, tendo logo após o cartão de crédito liberado. No entanto a parte autora optou pela quitação total do débito junto a parte ré, todavia após efetuar o pagamento não teve o crédito restabelecido, alegando a parte ré que devido aos atrasos, passaria por uma nova análise de crédito.

Ao final, pugnou pelo restabelecimento do limite do seu cartão de crédito, bem como pela condenação do réu em compensação por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

O réu apresentou contestação (mov. 09) alegando que o limite da parte autora foi zerado devido a nova política de cobrança da ré, em que clientes com mais de 60 dias de atraso terão o limite zerado. Argumentou que não houve ato ilícito em sua conduta passível de condenação em dano moral. Requerendo, ao final, a improcedência dos pedidos exordiais.

É o breve resumo dos fatos, porquanto dispensado o relatório, nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95, portanto, passo a fundamentar e decidir.

Oportuno registrar que se aplicam no caso em tela as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, sendo a parte autora hipossuficiente em relação à ré. Assim, por força do artigo 14, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, fundado na teoria do risco do negócio.

Apesar de o caso ser de típica relação de consumo em que é autorizado a inversão do ônus da prova, o Magistrado também deve apreciar o caso de acordo com as regras de distribuição do ônus da prova, consubstanciada no artigo 373 e incisos, do Código de Processo Civil, de forma que incumbe ao autor, produzir a prova quanto aos fatos constitutivos do seu direito e à ré, produzir a prova quanto aos fatos modificativos, impeditivos ou extintivos.

É fato incontroverso que o autor possui uma conta junto ao banco réu, bem como que estava em atraso e que mesmo após quitação teve seu limite de crédito bloqueado, sendo o fato controvertido da presente demanda se o autor faz jus ou não à restituição do seu limite de crédito, bem como na compensação por danos morais.

A Política Nacional das Relações de Consumo arrola dentre seus princípios o "*reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo*" (art. 4º, I), assegurando-se "*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais*" (art. 6º, VI). De todo modo, nos termos do art. 14, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos quanto a prestação dos serviços, com base na teoria do risco do negócio.

Contudo, as benesses legais não afastam a necessidade de comprovação do dano, pois a facilitação da defesa do consumidor não fulmina a necessidade de produção de provas. Cabe ao autor demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ao passo que o réu deve provar as circunstâncias impeditivas, modificativas ou extintivas do direito da aludida pretensão, nos termos do art. 373, I e II, do CPC.

Conforme mencionado acima, o cerne da questão cinge-se na verificação da falha na prestação dos serviços do réu, consistente no bloqueio de limite do cartão de crédito do autor mesmo após informar que o limite seria reestabelecido (art. 374, III, CPC).

Destaco que "*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*" (art. 10, Resolução 96/21 – BACEN).

Outrossim, não se reputa ilícita a alteração dos limites disponíveis para os serviços bancários disponibilizados pelas instituições financeiras, desde que respeitado o regramento previsto nas normas que regem a atividade.

Precisamente, a norma do Banco Central é expressa ao dispor que "*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*" (§ 1º). Todavia, referido prazo pode ser dispensado acaso "*verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta*" (§ 2º), **desde que a comunicação ocorra até o momento da redução** (§ 3º).

Cumprе salientar que, em que pese aparentemente o autor tenha ficado inadimplente em alguns momentos, não há nos autos comprovante de comunicação de referida redução/cancelamento de limite.

Destarte, cabe à instituição financeira provar que realizou a notificação ao correntista, pois seria excessivamente oneroso exigir deste a comprovação daquilo que não ocorreu ou não existiu, tendo em vista que tais eventos são de hercúlea comprovação. Com efeito, "*é inviável exigir da parte prova de fato negativo, tratando-se de prova diabólica*" (STJ, 3ª Turma, AgInt no AREsp: 1793822 DF 2020/0308192-2, Relator Ministro Moura Ribeiro, Publicação em 11/06/21). Outrossim, o envio de e-mail ou notificação poderia ser facilmente comprovado pela instituição financeira.

Desse modo, não restou comprovada a comunicação até o momento da redução/cancelamento do crédito em favor do autor, e, repita-se, em que pese aparentemente este tenha ficado inadimplente em alguns momentos, o que dispensaria a comunicação de cancelamento de crédito com antecedência de 30 (trinta) dias, tais fatos não podem ser presumidos, sob pena de se conferir um genérico salvo-conduto para as falhas na prestação do serviço bancário.

Portanto, é evidente a abusividade da redução do limite no caso sob comento, restando averiguar as consequências jurídicas de tal falha na prestação de serviços.

A irregularidade no procedimento de redução do limite e a necessidade de devolução dos valores não acarretam, porém, o direito ao restabelecimento do *quantum* de crédito outrora disponibilizado. Isso porque consiste em faculdade da instituição financeira a concessão de crédito.

Com efeito, obrigar os particulares a contratar ou a manter avenças com delimitações que não mais desejem fere a liberdade contratual e a autonomia da vontade, não se mostrando minimamente razoável a imposição judicial de limites bancários, quando a própria normativa setorial admite sua fixação e alteração unilateral pela instituição financeira. O que se repudia é o desrespeito ao procedimento estabelecido, mas isso não significa a implementação do *quantum* originário, pelo simples reconhecimento da ilicitude na tomada de decisão desacompanhada das formalidades legais. Nesse sentido:

"EMENTA: AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C. RESTABELECIMENTO DO LIMITE DO CARTÃO DE CRÉDITO, PRECEITO COMINATÓRIO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cancelamento do limite de cartão de crédito, sem prévio aviso. Sentença de parcial procedência que condenou o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 e em restabelecer os limites originais do cartão de crédito da autora. Pretensão do banco réu de reforma. CABIMENTO EM PARTE: Ausência de comunicação à cliente sobre o cancelamento do limite disponível no seu cartão de crédito. Dano moral configurado. Valor da indenização bem fixado pelo Juízo, que atende aos princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade. **Descabido, porém, o restabelecimento do limite por tratar-se de decisão interna do banco. Prejudicada a pretensão da autora de restabelecimento do seu cartão de crédito em sua renovação automática.** Sentença reformada em parte. RECURSO DA AUTORA – Pretensão de exclusão da restrição interna no seu CPF – INADMISSIBILIDADE: Considerando-se a licitude da adoção de cadastros internos pelos agentes financeiros, bem como a liberdade que eles têm para traçar a sua política de concessão de crédito e a ausência de prova da divulgação da suposta restrição, não há que se falar em exclusão do CPF da autora do cadastro de restrição interna do banco réu". RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E O DO RÉU PROVIDO EM PARTE. (TJ-SP – AC: 10037080620218260099 SP 1003708-06.2021.8.26.0099, Relator: Israel Góes dos Anjos, Data de Julgamento: 20/06/2022, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 21/06/2022) (grifei)

Portanto, não prospera a pretensão ao restabelecimento do limite de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Quanto ao pedido de **compensação por danos morais**, entendo que referido pedido deve prosperar, isso porque, à luz do art. 186 c/c art. 927 do Código Civil, impõem-se o dever de indenizar àqueles que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violarem direito e causarem prejuízo a outrem.

Consistem os danos morais em lesões a direitos da personalidade, particularmente evidenciados quando há dor, constrangimento, sofrimento, abalo físico ou psicológico, bem como a afetação do estado anímico ou do patrimônio moral do indivíduo. Resguarda-se, pois, o aspecto intangível e personalíssimo do ser, isto é, a expressão da existência e individualidade da pessoa humana, capaz de sentir e sofrer as consequências das ações de seus semelhantes. Por outro lado, os pequenos aborrecimentos, dissabores, quebras de expectativas e frustrações cotidianas não configuram danos morais. Tais ponderações e sopesamentos se verificam à luz do caso concreto, que permitirá aferir a ocorrência ou a inoocorrência de dano extrapatrimonial.

Particularmente quanto a situação sob comento, é inegável que o evento ocorrido não consiste em mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, uma vez que o autor se viu privado de crédito, sem que a instituição financeira cumprisse os requisitos legais para a redução de limites. Sabe-se que hodiernamente muitos gastos são realizados para pagamento futuro e se mostra imprescindível possuir limite para eventuais emergências ou contingências da vida, consistindo em evento angustiante acabar privado de tal segurança mínima. Referida situação é manifestamente causadora de sofrimento, angústia e frustração que transcendem os limites dos aborrecimentos toleráveis na vida em sociedade.

Aliás, a importância de crédito é tão salutar nos presentes dias que a jurisprudência tem reconhecido o dano moral *in re ipsa* nas hipóteses de redução unilateral do limite de cartão de crédito, se não antecedida de notificação prévia:

"EMENTA: AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO DE FORMA UNILATERAL. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. Descumprimento da Resolução do Bacen/CMN 4753/19, ante ausência de prévio aviso ao consumidor. Abuso de direito. Situação vexatória em face de negativa de crédito. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL. Dano "in re ipsa". Montante adequadamente arbitrado. Redução incabível. Sentença mantida. Apelação não provida".(TJ-SP - AC: 10062115520208260286 SP 1006211-55.2020.8.26.0286, Relator: JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA, Data de Julgamento: 24/09/2021, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/09/2021). (grifei)

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. REDUÇÃO DE LIMITE SEM COMUNICAÇÃO PRÉVIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. A redução de limite de crédito, sem prévia comunicação, constitui defeito na prestação do serviço, por falha no dever de informação (CDC, art. 6º, III e 31). Comprovado o defeito de prestação do serviço, pela redução injustificada e abusiva do limite do cartão de crédito, sem a devida notificação prévia do consumidor, presume-se a ocorrência do dano moral in re ipsa. (CDC, art. 14). Inaplicabilidade da Súmula 54 do STJ, pois tratando-se de responsabilidade contratual, os Juros de mora a contar da citação e não a partir do evento danoso". APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70078861200, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Cláudio Luís Martinewski, Julgado em 25/09/2018). N. 70078861200 (Nº CNJ: 0251332-85.2018.8.21.7000).(grifei)

Quanto a valoração da verba indenizatória, deve-se considerar a dupla finalidade da reparação, buscando os efeitos repressivo e pedagógico, para propiciar, à vítima, a adequada composição dos danos, além de ponderar as peculiaridades do caso concreto e as condições financeiras e econômicas das partes, sem ser abusiva, a ponto de provocar o enriquecimento sem causa. Razão pela qual fixo em R\$ 3.00,00 (três mil reais) a quantia deferida a título de danos morais.

Por todo o exposto, com fulcro no artigo, 487, inciso I, do Código de Processo Civil, resolvo o mérito e julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTES**, para: a) **CONDENAR** o réu ao pagamento de compensação por dano moral, na quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente pelo INPCa partir do arbitramento, e com juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação; b) **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido de reestabelecimento do limite do cartão de crédito.

Fica a parte ré desde já intimada, nos termos do artigo 52, inciso III, da Lei 9.099/95, de que deverá cumprir a obrigação no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do trânsito em julgado da sentença, sob pena de incidir a multa do artigo 523, §1º, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Sem custas e honorários advocatícios (Lei n. 9.009/95, art. 54).

Submeto este projeto de sentença ao Juiz de direito responsável por este Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação¹.

LETICIA DE SOUZA SANTOS
Juíza Leiga

1 “O juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis”.



Poder Judiciário do Estado de Goiás
Goiânia - 1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

Processo: 5323857-29.2023.8.09.0051

Requerente: Wellington Guimaraes Ribeiro

Requerido(a): Will S.A. Instituição De Pagamento

HOMOLOGAÇÃO
(PROJETO DE SENTENÇA)

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo(a) juiz(a) leigo(a), razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, caput, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, não havendo manifestação das partes no prazo de 15 (quinze) dias , arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Intime-se.

Rinaldo Aparecido Barros

Juiz de Direito

Supervisor do PROJETO NAJ LEIGOS

Decreto Judiciário 532/2023

(assinatura digital)