



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2215427 - SP (2024/0445525-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : JAQUELINE DECRESCENZO POLTRONIERI BARUFFI
ADVOGADO : RICARDO DOLACIO TEIXEIRA - SP197921
RECORRIDO : SAX S/A - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADA : RAISSA BRESSANIM TOKUNAGA - SP198286

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL PRESUMIDO (IN RE IPSA). AUSÊNCIA. SIMPLES REDUÇÃO DO LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM COMUNICAÇÃO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO. ACÓRDÃO MANTIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que manteve a sentença de improcedência dos pedidos indenizatórios.
2. Recurso especial interposto em 16/9/2024 e concluso ao gabinete em 28/5/2025.

II. Questão em discussão

3. O propósito recursal consiste em decidir se a simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor gera dano moral presumido (*in re ipsa*).

III. Razões de decidir

4. A ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da redução do limite configura falha na prestação do serviço pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC e das Resoluções n. 96/2021 e 365/2023 do BACEN, passível de fiscalização e sanção pelos órgãos administrativos competentes e pelo Judiciário, quando cabível.
5. Apesar da falha na prestação de serviço, não se presume a ocorrência de violação a direitos da personalidade (dano moral *in re ipsa*) pela simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação à consumidora. O fato, por si só, não configura violação evidente à honra, imagem ou dignidade do consumidor, traduzindo mero dissabor decorrente da relação contratual e da autonomia da instituição de rever os limites de crédito segundo critérios objetivos de risco.
6. Diversamente, quando tal conduta estiver associada a elementos que demonstrem efetivo prejuízo, a exemplo de negativa vexatória, humilhação, exposição indevida ou constrangimento gerado pela impossibilidade de realizar compras específicas e determinadas, poderá caracterizar dano moral indenizável.
7. No recurso sob julgamento, conquanto tenha ocorrido a redução do limite sem a prévia comunicação à consumidora, impõe-se a manutenção do acórdão estadual que rejeitou a pretensão indenizatória em razão da ausência de comprovação do efetivo prejuízo, visto que o dano moral não é presumido nessa hipótese.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial conhecido e desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer do recurso especial e lhe negar provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 08 de outubro de 2025.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2215427 - SP (2024/0445525-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : JAQUELINE DECRESCENZO POLTRONIERI BARUFFI
ADVOGADO : RICARDO DOLACIO TEIXEIRA - SP197921
RECORRIDO : SAX S/A - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADA : RAISSA BRESSANIM TOKUNAGA - SP198286

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL PRESUMIDO (IN RE IPSA). AUSÊNCIA. SIMPLES REDUÇÃO DO LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM COMUNICAÇÃO. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO. ACÓRDÃO MANTIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que manteve a sentença de improcedência dos pedidos indenizatórios.
2. Recurso especial interposto em 16/9/2024 e concluso ao gabinete em 28/5/2025.

II. Questão em discussão

3. O propósito recursal consiste em decidir se a simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor gera dano moral presumido (*in re ipsa*).

III. Razões de decidir

4. A ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da redução do limite configura falha na prestação do serviço pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC e das Resoluções n. 96/2021 e 365/2023 do BACEN, passível de fiscalização e sanção pelos órgãos administrativos competentes e pelo Judiciário, quando cabível.
5. Apesar da falha na prestação de serviço, não se presume a ocorrência de violação a direitos da personalidade (dano moral *in re ipsa*) pela simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação à consumidora. O fato, por si só, não configura violação evidente à honra, imagem ou dignidade do consumidor, traduzindo mero dissabor decorrente da relação contratual e da autonomia da instituição de rever os limites de crédito segundo critérios objetivos de risco.
6. Diversamente, quando tal conduta estiver associada a elementos que demonstrem efetivo prejuízo, a exemplo de negativa vexatória, humilhação, exposição indevida ou constrangimento gerado pela impossibilidade de realizar compras específicas e determinadas, poderá caracterizar dano moral indenizável.
7. No recurso sob julgamento, conquanto tenha ocorrido a redução do limite sem a prévia comunicação à consumidora, impõe-se a manutenção do acórdão estadual que rejeitou a pretensão indenizatória em razão da ausência de comprovação do efetivo prejuízo, visto que o dano moral não é presumido nessa hipótese.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial conhecido e desprovido.

RELATÓRIO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por JAQUELINE DECRESCENZO POLTRONIERI BARUFI, fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Recurso especial interposto em: 16/9/2024.

Concluso ao gabinete em: 28/5/2025.

Ação: condenatória de indenização por danos morais, em razão da redução do limite de cartão de crédito da consumidora, sem sua prévia e tempestiva comunicação, ajuizada por JAQUELINE DECRESCENZO POLTRONIERI BARUFI em face de M BANK PARTICIPAÇÕES LTDA.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Acórdão: negou provimento à apelação interposta por JAQUELINE, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Cartão de crédito. Redução de limite. Ação indenizatória por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. A ausência de notificação prévia acerca da redução de limite de cartão de crédito não faz presumir a ocorrência de dano moral. Circunstâncias dos autos que apontam para o mero aborrecimento, deixando a recorrente de melhor esclarecer a compra que teria restado impossibilitada. Danos morais não evidenciados. Indenização descabida. Recurso desprovido. (e-STJ fls. 177).

Recurso especial: aponta violação aos arts. 6º, III, e 14 do CDC, bem como dissídio jurisprudencial.

Refere que a redução do limite de cartão de crédito sem a prévia comunicação do consumidor configura defeito na prestação de serviço e acarreta, por si só, o dever de indenizar o dano moral sofrido *in re ipsa*. Insiste que o dano moral é presumido, pois decorre da própria prática abusiva em si, qual seja: violação do dever de informar o consumidor (e-STJ fl. 184).

Frisa que “a redução do limite sem comunicação prévia viola direito básico do consumidor, sujeitando-o ao fator surpresa por ocasião de compras, não oferecendo a segurança que se espera do produto, por isso, a redução sem a comunicação prévia com prazo mínimo de 30 dias se mostra prática ilícita, abusiva e caracteriza falha na prestação do serviço, o qual gera o dever de reparação *in re ipsa*” (e-STJ fl. 185).

Requer, em síntese, o conhecimento e provimento do recurso especial para reformar o acórdão estadual.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP inadmitiu o recurso, dando azo à interposição do AREsp 2.802.610/SP, provido para determinar a conversão em especial (e-STJ fl. 235).

É o relatório.

VOTO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

O propósito recursal consiste em decidir se a simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação ao consumidor gera dano moral presumido (*in re ipsa*).

1. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. Consta incontroverso dos autos que houve a redução do limite de cartão de crédito sem a prévia comunicação à consumidora (e-STJ fls. 148, 178 e 221).

2. Inobstante o reconhecimento da falha na prestação do serviço, as instâncias ordinárias concluíram que (i) a mera redução desavisada do limite não faz presumir a ocorrência de abalo moral; e (ii) a recorrente não comprovou seu prejuízo, pois não demonstrou “qual produto não teria conseguido comprar e o respectivo valor” (e-STJ 178).

3. Contra a referida conclusão, insurge-se a recorrente.

2. DA REDUÇÃO DO LIMITE DO CARTÃO DE CRÉDITO SEM A DEVIDA COMUNICAÇÃO DO CONSUMIDOR

4. O CDC expressamente prevê que são direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (art. 6º, I), a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e seus riscos (art. 6º, III), bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

5. Segundo o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. No ponto, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

6. De fato, a Resolução n. 96/2021 do BACEN, alterada pela Resolução BCB n. 365/2023, que dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento, estabelece que o consumidor deve ser informado acerca da redução dos limites de crédito em conta de pagamento pós-paga. Confira-se:

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:

I - o perfil de risco;

II - a qualificação, incluindo a sua capacidade financeira, nos termos da regulamentação vigente que disciplina os procedimentos destinados a conhecer os clientes;

III - a existência de vulnerabilidades associadas; e

IV - demais produtos e serviços e operações de crédito contratados pelo titular, inclusive em outras instituições, no que couber.

§ 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 deve ser obtida a cada evento, observada ainda a necessidade de comunicação do reajuste do limite ao titular até o momento de sua realização.

§ 5º A instituição deve atender em até dois dias úteis à solicitação, realizada a qualquer tempo, do titular da conta para a redução do limite de crédito.

§ 6º A compatibilidade na concessão de limites de crédito de que trata o caput deve ser periodicamente reavaliada, inclusive em caso de efetivação da portabilidade de crédito das operações associadas a conta de pagamento pós-paga do titular.

7. Destarte, a ausência de prévia comunicação do consumidor acerca da redução do limite configura falha na prestação do serviço bancário, passível de fiscalização e sanção pelos órgãos administrativos competentes, como o BACEN, e pelo Judiciário, quando cabível.

8. Apesar da inobservância da normativa, como regra, o **reconhecimento do dano moral indenizável pressupõe a demonstração de lesão efetiva aos direitos da personalidade**, isto é, aos “atributos inerentes à personalidade, tais como o direito à vida, à liberdade, à saúde, à honra, ao nome, à imagem, à intimidade, à privacidade, enfim, à própria dignidade da pessoa humana” (CAVALIERI FILHO,

Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015, pp. 116-117).

9. Somente em situações excepcionais, esta Corte admite o arbitramento de indenização por dano moral sem a necessidade de comprovação dos prejuízos (*in re ipsa*), mormente nas hipóteses em que o fato ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano e configura evidente violação a direitos da personalidade. Mencionam-se, por exemplo, as graves situações de comercialização indevida de dados pessoais a terceiros, sem o consentimento do titular e sem autorização legal (REsp 2.206.924/SP, Terceira Turma, DJe 12/6/2025), bem como o protesto indevido de título ou de inscrição irregular em cadastros de inadimplentes (AgInt no AREsp 2.899.515/RJ, Quarta Turma, DJe 28/8/2025 e AREsp 2.845.574/SC, Terceira Turma, DJe 3/7/2025).

10. Por outro lado, não são capazes de acarretar a presunção de prejuízo: (i) o simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário (REsp 1.962.275/GO, Segunda Seção, DJe 29/4/2024); (ii) o atraso, por parte de instituição financeira, na baixa de gravame de alienação fiduciária no registro de veículo automotor (REsp 1.881.453/RS, Segunda Seção, DJe 7/12/2021); e (iii) a anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento (Súmula 385/STJ). Igualmente, a ocorrência de fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo **necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes** (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Terceira Turma, DJe 1º/6/2023 e AgInt no AREsp 2.390.876/SP, Quarta Turma, DJe 10/4/2025).

11. Nesse contexto, não se presume a ocorrência de violação a direitos da personalidade (dano moral *in re ipsa*) pela simples redução do limite do cartão de crédito sem prévia comunicação à consumidora. Embora haja a falha na prestação do serviço, o fato não configura violação à honra, imagem ou dignidade do consumidor, traduzindo mero dissabor decorrente da relação contratual e da autonomia da instituição de rever os limites de crédito segundo critérios objetivos de risco.

12. Diversamente, quando tal conduta estiver associada a elementos que demonstrem efetivo prejuízo, a exemplo de negativa vexatória, humilhação, exposição indevida ou constrangimento gerado pela impossibilidade de realizar compras específicas e determinadas, poderá caracterizar dano moral indenizável.

3. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

13. No particular, conquanto tenha ocorrido a redução do limite sem a devida comunicação à consumidora, as instâncias ordinárias concluíram pela

ausência de comprovação de prejuízo. Transcreve-se, a propósito, o seguinte trecho do acórdão estadual:

“Em que pese o inconformismo da recorrente, não se depreende dos fatos narrados a ocorrência de circunstâncias mais gravosas, capazes de lhe acarretar efetivo abalo moral, tendo o MM. Juízo de primeiro grau, acertadamente, rejeitado a pretensão indenizatória.

Acrescente-se que a redução do limite de cartão de crédito não faz presumir a ocorrência de abalo moral e o histórico apresentado pela recorrida (fls. 39/40) revela a realização de compra no dia do ocorrido (11/09/2023), no valor do novo limite disponível (R\$ 150,00), deixando a recorrente de melhor contextualizar os fatos, esclarecendo qual produto não teria conseguido comprar e o respectivo valor” (e-STJ fl. 178).

14. Não se tratando de dano presumido e inexistindo prova dos prejuízos suportados – o que não pode ser revisto neste momento processual em razão do óbice da Súmula 7/STJ –, deve ser desprovido o recurso especial a fim de manter o acórdão estadual.

15. Por fim, em virtude do exame do mérito, por meio do qual foram rejeitados os fundamentos sustentados pela recorrente, fica prejudicada a análise da divergência jurisprudencial.

4. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial E NEGO-LHE PROVIMENTO.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários fixados anteriormente em favor do advogado da parte recorrida para 18% (dezoito por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a concessão da gratuidade da justiça à recorrente (e-STJ fl. 179).

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0445525-8

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.215.427 / SP

Número Origem: 10498043520238260576

PAUTA: 07/10/2025

JULGADO: 07/10/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : JAQUELINE DECRESCENZO POLTRONIERI BARUFFI

ADVOGADO : RICARDO DOLACIO TEIXEIRA - SP197921

RECORRIDO : SAX S/A - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

ADVOGADA : RAISSA BRESSANIM TOKUNAGA - SP198286

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Cartão de Crédito

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu do recurso especial e lhe negou provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.