



DOSSIÊ JUDICIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

Processo Judicial

Número Único (CNJ):	5154588-04.2019.8.13.0024
Classe:	AÇÃO CIVIL PÚBLICA (65)
Órgão Julgador:	6ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE (TJMG)
Número Alternativo:	
Ajuizamento:	
Valor da Causa:	R\$ 50.000.000,00
Eletrônico:	SIM
Intervenção MP:	NÃO
AJG:	NÃO
Entidade:	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS
Parâmetros:	NÃO HÁ
Vinculações (100 máx):	28083954820138130024 (CONEXÃO)

Dados Básicos

NUP:	00417.340087/2023-68
Tipo:	PROCESSO
Abertura:	19/10/2023 22:47
Volume(s):	1
Fase Atual:	CORRENTE
Classificação:	AÇÕES JUDICIAIS (091)
Espécie:	DOSSIÊ JUDICIAL
Procedência:	ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
Meio:	ELETRÔNICO
Valor:	R\$ 50.000.000,00
Restrição de Acesso:	NÃO
Acesso Internet:	NÃO
Vinculações:	NÃO HÁ

Interessados (5 no máximo)

Nome	Modalidade	Representado AGU
INSTITUTO DEFESA COLETIVA (12.034.235/0001-83) <i>LILLIAN JORGE SALGADO (MG0084841)</i>	REQUERENTE (PÓLO ATIVO)	NÃO
ESTADO DE MINAS GERAIS - DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (05.599.094/0001-80) <i>DPMG DEFENSORIA PÚBLICA</i>	REQUERENTE (PÓLO ATIVO)	NÃO

[Mais](#)

Assuntos

Nome	Principal
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO (23185)	SIM

[Mais](#)

Informações

Título:	DOSSIÊ JUDICIAL REFERENTE AOS AUTOS N. 51545880420198130024
Descrição:	
Outro Número:	

Localização

Setor Atual: PROTOCOLO (PRF6R)

Localizador:

Tramitações Recentes (5 últimas)

Origem	Destino	Recebido
--------	---------	----------



EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, pessoa jurídica de direito privado, associação sem fins lucrativos, constituída no ano de 1.999 (DOC. 01), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.034.235/0001-83, com sede na Av. Brasil, nº 1.438, sala 1.202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br e **DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS**, Rua Guajajaras, nº 1707, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30.180-099, por seus advogados e representantes, infra-assinados (DOC. 02), vêm respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), propor a presente:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

em face de **BANCO BMG S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 61.186.680/0001-74, com sede atual na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 3.477, Bloco B, 9º andar, CEP 04538-133, São Paulo/SP, pelos fundamentos de fato e de direito a seguir expostos:



A ação civil coletiva prevista no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é vocacionada à tutela do consumidor em sua dimensão coletiva, podendo ser utilizada para proteger tanto os interesses difusos, como coletivos, e, também, os denominados individuais homogêneos.

No regime da lei consumerista, são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos dos consumidores (art. 83)¹. Se a Lei nº 7.347/85 restringia a ação civil pública à defesa de interesses difusos e coletivos, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 90, possibilitou a tutela coletiva de interesses individuais homogêneos, quando decorrentes de origem comum, evitando com isso o ajuizamento de milhares de ações, proporcionando economia de tempo e dinheiro para as partes e para o Poder Judiciário.

A classificação de um direito ou interesse como difuso, coletivo ou individual homogêneo encontra-se intimamente relacionada ao tipo de pretensão jurisdicional pleiteada, sendo possível, e mesmo comum, encontrar, em uma mesma ação, pedidos relativos a mais de uma espécie de interesse.

Segundo Nelson Nery Júnior “a pedra de toque do método classificatório é o tipo de tutela jurisdicional que se pretende quando se propõe a competente ação judicial. Da ocorrência de um mesmo fato, podem originar-se pretensões difusas, coletivas e individuais”.²

Vale mencionar que a ação civil coletiva ora proposta revela-se um meio eficaz de acesso à Justiça, eliminando os obstáculos postos no caminho de todos aqueles que, isoladamente, buscam a tutela jurisdicional, para a proteção dos direitos lesados ou ameaçados.

Portanto, a presente Ação Civil Coletiva visa tutelar direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81 e art. 82, IV do Código de Defesa do Consumidor, nas relações jurídicas que envolvem os consumidores e o Banco Réu, conforme os fatos a seguir narrados.

2– DA LEGITIMIDADE AD CAUSAM

2.1- DA LEGITIMIDADE AD CAUSAM DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA

O autor, acima qualificado, está legalmente autorizado a propor Ação Civil Pública, conforme se infere dos artigos 81, 82, IV, e seguintes do Código de Defesa do Consumidor³.

¹ Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

² JÚNIOR, NELSON NERY. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Forense Universitária, Rio de Janeiro: 1992, p. 621.

³ Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.



Salienta-se, a propósito, que as entidades civis foram equiparadas ao órgão do Ministério Público na postulação da tutela judicial dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, e no caso *sub judice*, dos interesses dos consumidores lesados pelas práticas abusivas do Banco Réu.

Assim, a entidade civil (art. 82, IV) constante no preâmbulo conquista o *status* deferido ao Ministério Público para a propositura de ação civil pública em defesa da sociedade.

Ademais, sobre a legitimidade incontestável da parte autora para substituir os consumidores lesados, merece destaque a decisão proferida no Recurso Especial nº 1.719.820/MG, DJ 23/10/18, em que o Ministro Marco Aurélio Bellizze (DOC. 03), afirma a legitimidade ativa do Instituto Defesa Coletiva:

“Portanto, a fim de evitar a utilização abusiva das ações coletivas, o legislador restringiu o rol de legitimados para o exercício do direito de ação coletiva, entre os quais se encontram as associações civis, desde que estejam constituídas há mais de 1 (um) ano e possuam entre suas finalidades institucionais a proteção ao patrimônio público e social, ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, aos direitos de grupos raciais, étnicos ou religiosos ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

Assim, não se verifica entre os requisitos a necessidade de autorização assemblear ou de seus associados, haja vista a própria essência da ação coletiva e da associação.

(...)

Por conseguinte, verifica-se que, ao contrário do que entendeu o acórdão recorrido, no caso vertente, as associações possuíam legitimidade ativa para o ajuizamento e prosseguimento da demanda, tornando imperioso o retorno dos autos ao Tribunal de origem para que prossiga no processamento e julgamento do processo.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial do Instituto Defesa Coletiva para reconhecer sua legitimidade ativa para prosseguir na ação.”

No mesmo sentido, é a acórdão do REsp 1.800.726/MG, julgado em abril de 2019, de Relatoria da Ilustre Ministra Nancy Andrighi (DOC. 04), que reconheceu a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para o ajuizamento de quaisquer ações coletivas de consumo, conforme ementa:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO DE DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. DESCABIMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. AUSÊNCIA. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. QUESTÃO NÃO DECIDIDA. PRECLUSÃO PRO JUDICATO. NÃO OCORRÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE AD CAUSAM. ASSOCIAÇÃO. AUTORIZAÇÃO ASSEMBLEAR. DESNECESSIDADE. ART. 82, IV, DO CDC. SUCESSÃO NO POLO ATIVO. COLEGITIMADO. POSSIBILIDADE. ARTS. 9º DA LEI 4.717/65 E 5º, § 3º, DA LEI 7.347/85.

(...)9. Na substituição processual, por outro lado, não se leva em conta a titularidade do direito material, mas sim a efetividade da tutela jurisdicional empreendida, razão pela qual a legislação prevê expressamente a possibilidade de terceiros defenderem em juízo direito alheio em nome próprio.

10. Por se tratar do regime de substituição processual, a autorização para a defesa do interesse coletivo em sentido amplo é estabelecida na definição dos objetivos institucionais, no próprio ato de

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente

(...) IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.



criação da associação, sendo desnecessária nova autorização ou deliberação assemblear. Precedentes. (...)

Em idêntico sentido são diversas e recentes decisões proferidas pelo STJ, as quais reconhecem a ampla legitimidade da associação para o processo coletivo⁴.

Desta forma, o Instituto de Defesa Coletiva, constituído desde o ano de 1.999 e possuindo como finalidade institucional a proteção dos interesses dos consumidores, como se demonstra pelo Estatuto Social (DOC. 01), possui legitimidade para propor a presente ação como substituto processual.

Presente, pois, a legitimidade ativa, justifica-se a propositura da ação pelo autor, de forma a atender às exigências processuais das condições da ação, e, estando apto a, no dizer de Giuseppe Chiovenda⁵, substituir processualmente os consumidores na defesa de seus interesses coletivos, verificando-se, pois, a autorização legal de que cuida o art. 18 do Código de Processo Civil⁶, tanto para consumidores pessoas físicas, quanto consumidores pessoas jurídicas, bem como equiparados, na acepção dos artigos 2º, § único e 29, ambos do CDC⁷.

2.2- DA LEGITIMIDADE AD CAUSAM DA DEFENSORIA PÚBLICA

Para dar corpo à garantia gravada no inciso LXXIV do artigo 5º da Constituição Federal, o legislador constituinte ordenou aos Estados, no subsequente artigo 134 da Carta Magna, a criação de órgão estatal próprio para outorgar aos pobres o direito básico de acesso, integral e gratuito, à tutela jurisdicional, nominado pela própria Constituição como Defensoria Pública, tida e havida como instituição essencial à função jurisdicional do Estado.

A Defensoria Pública foi consolidada neste Estado em 16 de janeiro de 2003, através da Lei Complementar Estadual nº 65/03, e como órgão instrumentalizador da proteção da dignidade humana, a Defensoria Pública já deveria há muito tempo possuir legitimação para o manejo da tutela de conflitos de trato coletivo e transindividual consolidado pela conjunção dos artigos 81, 82 e 117 do Código de Defesa do Consumidor, até porque se associações de classe o podiam, o que dizer da Instituição Jurídica encarregada de prestar assistência jurídica integral ao cidadão necessitado, principalmente no presente contexto, em que, em regra, cidadãos economicamente hipossuficientes e socialmente vulneráveis, que envolvidos por propostas mágicas ou ludibriados ao contratarem um cartão de crédito, sem conter o mínimo de informação junto ao Banco BMG, acreditam que estão contratando um empréstimo consignado.

⁴ RESP: RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726/MG, Rel. Ministra Nancy Andriighi, DJE:04/04/19; EDcl no REsp Nº 1.800.726/MG Rel. Ministra Nancy Andriighi, DJE: 28/06/2019; AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1719820 – MG, Rel. MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, DJE: 23/04/2019, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.604.523 – MG, Rel. Ministra Marco Aurélio Bellizze, DJE:01/07/19; AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.604.523 – MG, Rel. Ministra Marco Aurélio Bellizze, DJe: 01/07/2019, AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 197.484 – MG, MINISTRO MARCO BUZZI, DJe: 10/08/2016.

⁵ Istituzioni di diritto processuale, Vol. II, 1931, p. 229.

⁶ Art. 18. Ninguém poderá pleitear direito alheio em nome próprio, salvo quando autorizado pelo ordenamento jurídico.

⁷ Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.



Portanto, pelo plexo de normas aqui alinhavado, tendentes a democratizar a legitimação para a promoção das Ações Coletivas, ressuma fora de dúvida a legitimidade *ad causam* também detida pela Defensoria Pública para o patrocínio de Ações Cíveis Públicas que visem não só a proteção do direito ambiental, do consumidor, do idoso, da criança e do adolescente, mas, em especial, a qualquer interesse difuso ou coletivo ou individual homogêneo.

Sobre a conceituação dos direitos individuais homogêneos, averba RICARDO DE BARROS LEONEL que “são características destes interesses (individuais homogêneos): serem determinados ou determináveis seus titulares; serem essencialmente individuais; ser divisível o objeto tutelado; e surgirem em virtude de uma origem comum ou fato comum, ocasionando lesão a todos os interessados a título individual”. (“Manual de Processo Coletivo”, RT 2000, pp. 108/109).

Com referência aos direitos coletivos, prediz a melhor doutrina que são aqueles que dizem respeito a um grupo de pessoas determinadas ou determináveis de per si, características essas perfeitamente aplicáveis ao presente caso, onde temos um grupo de pessoas ligadas por uma relação jurídica base (consumidores de serviço bancário, que detém relação contratual com a Instituição Financeira requerida).

Assentadas estas premissas, emprestamos um termo ao presente tópico para consignar que essa legitimação encontra-se definitivamente consolidada com a edição da Lei Federal nº 11.448, de 15 de janeiro de 2007, introdutora de redação nova ao artigo 5º da Lei nº 7.347/85, que passou a vigorar da seguinte forma:

*“Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:
II - a Defensoria Pública;”*

Por sua vez, a edição recente da Lei Complementar Federal nº 132/09, que alterou dispositivos da Lei Orgânica da Defensoria Pública (LC 80/94), modificou inteiramente suas atribuições, asseverando sua legitimação para propositura de ação civil pública, vejamos:

*Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras:
VII – promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;*

No mesmo sentido, é o art. 5º, inciso VI da Lei Complementar Estadual nº 65/03, que inclui dentre as funções Institucionais da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais o patrocínio da ação civil pública.

Para pôr uma pá de cal nessa história, em 07/05/2015, o STF julgou constitucional a atribuição da Defensoria Pública em propor ação civil pública, ao apreciar a ADI 3943. A decisão firma efeito vinculante. (ADI 3943. Publicado no Dje de 06/08/2015).



No mais, os consumidores prejudicados são, em regra, por natureza hipossuficientes, sendo, exatamente, haja vista que, em sua maioria são aposentados pelo INSS, percebendo parco benefício, além de serem socialmente vulneráveis, em razão da pouca escolaridade, ou seja, os beneficiários de medidas coletivas propostas pela DPMG na presente ação.

3 – DOS FATOS

A notória abusividade na prestação dos serviços oferecidos pelo Réu, provocou a indignação dos cidadãos e gerou milhares de reclamações na Defensoria Pública de Minas Gerais, entidade Autora, Procon's e demais canais de defesa do Consumidor, levando os consumidores a buscarem seus direitos no Poder Judiciário.

Eis a razão da presente ação, que visa tutelar os direitos dos consumidores que tiveram descontos indevidos em seus benefícios, decorrentes da operação TELESQUE, sem o devido consentimento esclarecido do consumidor.

O BMG foi o primeiro banco a operar o CONSIGNADO, em 1998, concedendo empréstimos aos funcionários públicos, tornando-o a principal (quase exclusiva) operação do banco nos últimos anos (75% de participação).

Qualquer usuário de um Cartão de Crédito convencional sabe que não existe DINHEIRO MAIS CARO NO MUNDO que o obtido através do saque do limite existente em seu cartão. **Trata-se de um recurso para ser usado em situações extremas como última opção.** Os juros absurdos rendem até o dia de vencimento da próxima fatura ou enquanto perdurar sua total liquidação.

É público e notório que uma operação de SAQUE é realizada através de um caixa eletrônico, munido de um cartão, o usuário digita sua senha e obtém o papel moeda liberado no ato da transação.

Sem limite para aumentar os lucros da instituição financeira, o banco Réu inovou o funcionamento do saque através do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. **O banco mediante ligação telefônica oferece o limite de crédito para os aposentados e pensionistas como se fosse um empréstimo comum e extremamente vantajoso, creditando na conta corrente ou poupança em um “pisar de olhos”.** Esta inovação (armadilha) foi intitulada de “TELESQUE”.

Infelizmente, o típico usuário do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO não tem o conhecimento que o juro no TELESQUE chega ser o DOBRO do juro do EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.

A tecnologia que facilita a vida dos consumidores, ao mesmo tempo cria situações inusitadas e traiçoeiras, para as quais não há ainda modelos prontos de solução. O crédito fácil que permite a realização dos sonhos, quando desacompanhado da devida informação, orientação e respeito leva a um quadro de superendividamento e desestabilização familiar.



As gravações demonstram que a maioria dos aposentados e pensionistas aceitam o TELESQUE sem a mínima ideia da operação de crédito que estão celebrando.

Como é uma operação que pode ser liquidada em até 72 meses (6 anos), o limite de crédito para saque é sempre maior que o benefício do cliente.

Assim, o desconto máximo permitido (5%) no benefício **não liquida** o empréstimo efetuado pelo TELESQUE na primeira fatura mensal.

Devido à baixa capacidade de compreensão do cliente típico do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO, ele não entende que o 5% descontado no seu “contracheque” paga o juro e amortiza 1/72 avos do “TELESQUE”, ficando refém da operação por até 6 (seis) anos, pois na maioria das vezes, conforme as reclamações dos Procons o banco NÃO ENVIA O CARTÃO DE CRÉDITO, TAMPOUCO AS FATURAS PARA DAR A POSSIBILIDADE DO PAGAMENTO INTEGRAL SEM A INCIDÊNCIA DOS JUROS DO “ROTATIVO”. (DOC.5,6,7,8,9, 10,12,14,15 e 17).

O BMG aponta em sua “Apresentação Institucional”, constante no seu site, que a operação do Cartão de Crédito Consignado é muito mais rentável que a do Empréstimo Consignado, ou seja, o TELESQUE é uma forma de potencializar os ganhos do banco, sem qualquer observância as normas do direito do consumidor.

Cartão Consignado x Empréstimo Consignado		
	Cartão ¹	Empréstimo ²
taxa de juros (% a.a.)	49,7%	25,0%
despesa de comissão	=	=
inadimplência over90	3,9%	2,3%
custo de <i>funding</i>	=	=
margem financeira	↑	↓

(1) Carteira de Cartão de Crédito Consignado BMG / (2) Saldo de Empréstimo Consignado no mercado – Fonte: BACEN.

Nesse ínterim, o Banco BMG tem ofertado aos consumidores brasileiros serviço de crédito em desconformidade com as normas do ordenamento jurídico pátrio.

Consoante as denúncias realizadas por consumidores aos autores, Instituto Defesa Coletiva (DOC. 05) e Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DOC 12), bem como pelas reclamações registradas no Procon-BH (DOC. 06), Procon Juiz de Fora (DOC. 07) e no MPMG (DOC. 17), constata-se que



a Instituição Financeira Ré **oferta e contrata** com consumidores “saque” vinculado ao cartão de crédito consignado, via ligação telefônica.

No próprio contato telefônico, o consumidor repassa seus dados pessoais e a contratação do saque é realizada no mesmo ato da pactuação do cartão de crédito, ou em alguns dias após o primeiro contato. Depois da ligação telefônica, um determinado montante em dinheiro é depositado na conta do consumidor, sendo que, na ampla maioria das vezes, o cidadão **não possui ciência da razão do depósito**, devido a sua hipervulnerabilidade, como é o caso, dos aposentados, pensionistas e idosos.

Após dias ou mesmo meses da realização do depósito pelo Banco, o consumidor percebe que estão sendo descontados valores em seu benefício. Nesse momento, ele procura se informar acerca da origem dos descontos, descobrindo que se trata de depósito efetuado pelo banco, sem o seu consentimento, na maioria das vezes, o qual está atrelado ao cartão de crédito consignado.

Pela fatura do BMG CARD é possível verificar a disponibilização de dinheiro via depósito bancário:

Fatura Mensal			Título: NOME DO TITULAR Cartão: 1234** *1234567890123456		1		BMG CARD		MasterCard			
Valor Total (R\$)		Pagamento Mínimo (R\$)		Desconto previsto em folha (R\$)		Pagamento complementar necessário (R\$)						
2.000,00		150,00		150,00		0,00						
2		3		4		16						
Date	Descrição	NOME DO TITULAR		Valor (US\$)	Valor (R\$)	Saldo (R\$)	Vencimento					
18/04	MERCADO Parc. 1/4	NOME DO TITULAR			97,25	1.850,00	10/07/2018					
10/06	Pag. Débi. Folha				150,00							
22/06	ENCARG. FINANC. FATURADOS				78,51							
22/06	IDF Rotativo				9,45							
8							5					
Resumo desta fatura (R\$)												
				Saldo anterior			2.357,18					
				Créditos/Pagamentos			10 150,00					
				Total de débitos			186,21					
Total de Compras Parceladas a Vencer (R\$)												
				Valor			97,25					
							11					
				Cotação (US\$)			Valor total compras (US\$)		Valor convertida (R\$)			
				R\$3,94			0,00		0,00			
									12			
Limite de Crédito												
				Compras (R\$)			Saques (incluindo limites de compras - R\$)					
							2.300,00		1.918,11			
									13			
Encargos												
				Rotativos					3,00% a.m.			
				Saques/Tele-saque					3,00% a.m.			
				Máximo para o próximo período					3,00% a.m.			
				IDF Diário					0,0082% a.d.			
				IDF Complementar					0,38%			
									14			

Diante de tal situação, depreende-se que a Instituição Financeira Requerida, por meio de conduta de absoluta má-fé, efetua depósitos na conta de seus clientes, sem a anuência ou mesmo ciência das cláusulas contratuais e dos riscos da má utilização do serviço, pois deixa de informar dados essenciais, para após cobrar o valor depositado, acrescido de juros e demais encargos financeiros, por meio de descontos infundáveis aos benefícios dos consumidores.

Para exemplificar a prática perversa da instituição financeira, cita-se o caso do consumidor Antônio Carlos, assistido da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DOC. 14) o qual foi abordado **via telefone pela parte Ré**, para a adquirir o cartão de crédito consignado. A aquisição do cartão de crédito



consignado nº 5259xxxxx.xxxx1110, foi realizada em 20/01/2016, sendo concedido ao consumidor o limite de R\$ 3.940,00.

Após alguns dias a instituição financeira entrou novamente em contato, informando que havia um limite pré-aprovado para o consumidor referente ao “saque do cartão de crédito BMG CARD” e solicitou a confirmação dos seus dados. A funcionária da instituição financeira, informou que o valor a ser creditado poderia ser pago em até 50 vezes, na verdade a funcionária do Banco afirma que o pagamento será realizado a critério do consumidor, assim, **NÃO** alertou sobre os juros capitalizados, juros moratórios e remuneratórios, sobre os riscos do pagamento mínimo e tampouco, que a opção da utilização do rotativo dobraria o valor do contrato.

Importante mencionar, que toda a operação foi realizada, antes mesmo do consumidor receber o cartão de crédito, ou seja, trata-se de um financiamento do saldo disponibilizado ao consumidor, sem qualquer conhecimento prévio dos termos do contrato. Ademais, a própria instituição financeira, confessa a disponibilização do “saque” sem que o consumidor esteja na posse do cartão plástico (DOC. 14).

Há casos em que os consumidores, sequer anuíram o contrato e tampouco aceitaram a “graciosa oferta”. Neste sentido é a reclamação efetuada pela consumidora Maristela Oliveira Fernandes, no Procon Juiz de Fora (DOC. 07), na qual a cidadã relata que recebeu uma ligação do Banco BMG oferecendo cartão de crédito consignado, o qual foi contratado em razão dos benefícios disponibilizados. Todavia, após 3 dias, o Banco Requerido depositou, **sem anuência da consumidora**, o valor de R\$ 3.970,00 (três mil novecentos e setenta reais) em sua conta. Veja -se:

ESPELHO DA RECLAMAÇÃO

Texto da Carta:

Relata a consumidora que recebeu uma ligação da reclamada, há aproximadamente 15 dias, ofertando um cartão de crédito sem anuidade, por isso, ela aceitou a proposta, sendo o número deste cartão 5259 4444 4444 0715.

Ocorre que, após 3 dias, a reclamada depositou, sem anuência da consumidora, o valor de R\$3.970,00 em

sua do Banco Itaú, Agência 9169 e conta 07701-4. Então, a demandante entrou em contato com a reclamada, sendo informada que não era possível retirar este valor de sua conta, dessa forma, seria gerado um boleto no valor depositado, para que ela devolva o referido valor.

Na quinta feira, dia 06/09/2018, o boleto chegou em sua residência, contudo, no valor de R\$4.302,60, pois, além do valor depositado sem sua autorização, está sendo cobrando também IOF Adicional Saque de R\$15,09, Tarifa de Emissão Parc. 1/3 no valor de R\$5,00, Débito de IOF Diário de R\$9,12, Juros de Saque de R\$ 111,17, além de um seguro prestamista no valor de R\$192,00, que também não foi solicitado pela consumidora.

Insta salientar que a demandante efetuou o pagamento do boleto supracitado.

Diante disso, solicitou o intermédio desta Agência PROCON/JF para solucionar sua lide.



Dessa forma, vê-se que o Banco Réu ao contratar ou mesmo ofertar o cartão de crédito consignado aos consumidores, por meio de ligação telefônica, passa a ter acesso aos dados bancários deles, para logo após realizar depósitos em suas contas bancárias, depósitos esses que geram encargos a serem pagos pelos consumidores.

Ressalta-se que, em muitas das vezes, os consumidores sequer contratam o produto, sendo que mesmo diante da recusa em celebrar o contrato para aquisição do cartão de crédito consignado, o depósito é efetuado pelo Banco Requerido. Tal situação pode ser verificada nas reclamações dos consumidores Antônio Carlos de Oliveira, Elizabett Lanza da Silva e Maria de Fátima de Souza Feliciano, registradas no Procon Juiz de Fora (DOC. 07).

ESPELHO DA RECLAMAÇÃO

Texto da Carta:

Aduz consumidor que, no dia 23/02/2018, recebeu uma ligação da reclamada na qual atendente oferecia um cartão de crédito. No entanto, consumidor alega não ter aceitado o serviço.

Ocorre que, no dia 28/02/2018, consumidor constatou que caiu em sua conta o valor de R\$ 3.362,05. Então, reclamante entrou em contato com a reclamada para se informar a respeito do citado valor. Assim, foi

ESPELHO DA RECLAMAÇÃO

Texto da Carta:

Que a consumidora recebeu um cartão em sua residência sob nº 5259 2227 7824 0116 com validade até 09/20, com bandeira MasterCard.

Alega a consumidora que recebeu uma ligação da reclamada no mês Setembro/2017 ofertando um cartão consignado, porém a consumidora recusou diversas vezes na ligação.

Ocorre que a consumidora recebeu uma fatura no dia 22/02/2018 no valor de R\$3.423,62, aturdida foi até o banco no qual recebe o Benefício do INSS para ter maiores esclarecimentos, quando foi informada que tinha um valor de R\$3.400,00 creditado em 06/12/2017 na sua conta poupança na qual não movimentava. Orientada pela gerente quitou o boleto com o valor que estava em sua conta poupança.

Alega a consumidora que a reclamada efetuou descontos em sua folha de pagamento, elencados abaixo:

Janeiro/2018 - R\$131,68

Fevereiro/2018 - R\$131,72

Vale ressaltar que a consumidora em momento algum efetuou o desbloqueio do cartão que chegou em sua residência.



ESPELHO DA RECLAMAÇÃO

Texto da Carta:

Relata a consumidora que, a empresa reclamada entrou em contato através de telefone, em que foi informada que o BANCO BMG, lhe concedeu um crédito com o valor aproximado de R\$ 1000,00, para ser utilizado em qualquer momento pela reclamante.

Ocorre que, a empresa enviou para a residência da consumidora um cartão de crédito com o número: 5259

2211 8504 9061, que ainda não foi desbloqueado.

Cumpramos ratificar que, em momento algum a reclamante solicitou o cartão ou o valor já mencionado, tanto é verdade, que desde o momento em que tomou ciência do ocorrido buscou meios para realizar a devolução do valor.

Insta salientar que, a empresa ora reclamada exigiu que a consumidora retirasse o valor de sua conta e realizasse o estorno em loja física da reclamada, para que houvesse o cancelamento do cartão pelo empréstimo.

A imposição do saque como condição de contratação do cartão de crédito consignado fica ainda mais evidente na transcrição da ligação telefônica, ocorrida entre o Banco BMG e a consumidora Maria do Carmo Rodrigues, registrada na ata notarial de fls. 257, do livro 3202N, do 2º Tabelionato de Notas de Belo Horizonte – MG (DOC. 08). Na referida transcrição a atendente informa, expressamente, que o cartão de crédito consignado somente será disponibilizado à consumidora caso ela concorde com a realização do saque. Veja-se:



analisa. A gente aceitou a proposta. INTERLOCUTOR 02: Entendi. Então já tá aprovada? INTERLOCUTOR 03: (inaudível) nesse valor de dois mil oitocentos e vinte um e cinquenta, e no caso assim que a gente conseguir finalizar o seu cartão, esse valor será creditado na conta que a Senhora passou. INTERLOCUTOR 02: Aí, mais esse crédito é só se eu fizer ele, né? Procês (sic) creditar, porque se não eu vou ficar sem limite nenhum no cartão. INTERLOCUTOR 03: No caso, a gente fez a proposta juntamente com o saque. INTERLOCUTOR 02: Han, mas se eu resolver que eu não quero esse saque eu não preciso de sacar, né? Porque eu quero é o cartão. - E o bom que o cartão seria... INTERLOCUTOR 03: Até que o cartão a senhora pode utilizar o valor como o dinheiro também que é até melhor, né? Senhora... INTERLOCUTOR 02: Maria do Carmo. - Eu posso não querer o dinheiro e usar no cartão, né? Porque dinheiro a gente põe dinheiro na conta e a gente gasta ele sem saber e o cartão é mais fácil assim da gente organizar. INTERLOCUTOR 03: De repente a Senhora me falou né, do seu interesse em estar fazendo o cartão com saque, né? Que aí no caso cê (sic) fez as duas propostas juntas, entendeu? INTERLOCUTOR 02: Entendi. Mas aí eu posso optar só por uma, né? Só pela do cartão. INTERLOCUTOR 03: Então, mas aí no caso como eu já fiz as duas juntas, caso (inaudível)... quita com o valor do saque. INTERLOCUTOR 02: Aí eu tenho que quitar. Então a proposta só vem desse jeito agora então? Tive que optar. Porque eu tô (sic) pensando aqui pegar dinheiro, dinheiro é uma coisa que a gente gasta em um minuto. Uma volta que eu der na rua eu vou gastar, então o cartão pra mim é melhor, moça. Então, eu não vou querer não uai. INTERLOCUTOR 03: No caso seria, a opção que eu tenho no momento é esse, né? INTERLOCUTOR 02: Só tem essa opção, de saque? O cartão com o saque já?



INTERLOCUTOR 03: Aqui a gente já faz o cartão com o saque. INTERLOCUTOR 02: Não tem outra opção então? INTERLOCUTOR 03: Não (inaudível)... além do cartão com o saque. INTERLOCUTOR 02: Mas não tem jeito doc (sic) mudar não? Eu quero sem saque. INTERLOCUTOR 03: Tava olhando aqui, tem essa proposta né? INTERLOCUTOR 02: Han. INTERLOCUTOR 03: Eu vou estar verificando aqui e entro em contato com a Senhora novamente. INTERLOCUTOR 02: Ah não, então eu não vou querer não. Com dinheiro eu não vou querer não. Tô pensando bem aqui, dinheiro é uma coisa muito difícil, eu prefiro o cartão. - Eu vou olhar lá no mercantil, que eles me ofereceram também, porque eu quero só o cartão, porque eu não quero esse negócio do dinheiro não que eu já tô (sic) com esse empréstimo na minha conta, se não eu vou ficar ainda com mais uma, mais o dinheiro, mais o cartão, não. Vai ficar muito apertado, eu quero só o cartão moça. Eu vou ver no Mercantil. INTERLOCUTOR 03: (Inaudível). INTERLOCUTOR 02: Ah não, mas eu não queria o dinheiro, não quero o dinheiro na minha conta. Isso aí não vai ficar bom não. Aí eu vou ver lá no mercantil mesmo, porque eles me ofereceram, mais ou menos o limite é o mesmo, o que eu não quero é pegar no dinheiro. INTERLOCUTOR 03: Eu vou verificar se tem a opção só do Cartão e entro em contato com a senhora novamente. INTERLOCUTOR 02: Tá bom. Brigada (sic), viu? INTERLOCUTOR 03: Por nada, tchau. INTERLOCUTOR 01: Como podemos perceber, o banco oferece além do cartão de crédito, faz uma venda casada de um empréstimo consignado, através do cartão de crédito, tá? Então a gente está encerrando aqui a prova e que foi constatada a venda do cartão de crédito via telefone. Eu tô (sic) encerrando a ligação às 10:29. "

Percebe-se que há verdadeira venda casada do cartão de crédito consignado e do saque, em completa afronta às normas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Para piorar ainda mais a situação, constata-se que o famigerado “saque” de montante em dinheiro, nada mais é do que uma operação realizada por meio de mera ligação telefônica, sem qualquer formalidade ou segurança, atrelada ao cartão de crédito consignado.

A bem da verdade, não se trata de saque, mas sim de um depósito realizado via “TED/DOC” diretamente na conta corrente vinculada ao benefício previdenciário. Nesse sentido é o caso do Sr. Orestides Gomes da Silva, oriundo do inquérito civil nº 2016.0030.1174-82, instaurado pelo MPES (DOC. 09), no qual o Banco confessa que um saque na quantia de R\$ 3.262,80 (três mil duzentos e sessenta e dois reais e oitenta e dois centavos) foi efetuado no cartão de crédito consignado BMG Card por meio de ligação telefônica.



A transcrição da ligação telefônica, na qual o saque é feito, consta na ata notarial de fls. 267, do livro 3202N, registrada no 2º Tabelionato de Notas de Belo Horizonte – MG (DOC. 10), e demonstra a hipervulnerabilidade do senhor idoso, que não compreende a operação que está sendo realizada e transfere o telefone a sua filha.

INTERLOCUTOR 02: Esse mesmo, é, correto. INTERLOCUTOR 01: O Senhor tem ciência que o valor do saque solicitado, deverá ser pago dentro das condições aplicáveis as regras constantes do regulamento da utilização do cartão de crédito e débito BMG card, registrado no 1º cartório de ofício de registro de títulos sob o número 0317969, e que esta solicitação de saque é feita de livre e espontânea vontade, sem qualquer vínculo com outro produto e/ou operação disponibilizada por este banco. O Senhor está de acordo Senhor Orestides? INTERLOCUTOR 02: É (inaudível), depois eu vou passar pra minha filha aqui. INTERLOCUTOR 01: Oi, eu estou lendo um scrip pro Senhor Orestides onde eu perguntei pra ele que em três momentos eu tinha que perguntar né, se ele confirma a realização do saque na conta corrente dele, né? E agora eu tô (sic) exemplificando pra ele agência, conta entre outros, tá? INTERLOCUTOR 03: Tá bom. INTERLOCUTOR 01: Ele tá com alguma dúvida? Fala com ele que ele pode falar comigo, pode me perguntar. INTERLOCUTOR 03: Na verdade ele não estava entendendo muito bem o que você estava querendo. Aí na verdade você já fez a





A conduta do Banco é tão massiva e abusiva, que já há decisões judiciais de casos individuais proibindo a prática e determinando o ressarcimento do consumidor, bem como a responsabilização da Instituição Financeira pelos danos morais causados.

O *modus operandi* da instituição financeira de entrar em contato com os consumidores, ofertar e contratar o cartão de crédito via telefone, por si só viola as resoluções 28 e 100 do INSS, bem como a ordem judicial emanada nos autos do 2553508-45.2006.8.13.0024, em que há expressa proibição de contratar cartão de crédito consignado, via telefone. Notadamente, a concessão de saque vinculado ao cartão de crédito consignado, por uma simples ligação telefônica, viola por completo as normas de proteção e defesa do consumidor.

Muitos dos consumidores, acreditam que o “saque” é na verdade um empréstimo, uma vez que sequer recebem o cartão plástico e/ou as faturas do cartão de crédito, e por haver a consignação do pagamento mínimo do cartão de crédito, acreditam que o saldo devedor está sendo liquidado, o que não é verdade. Neste sentido são as reclamações dos consumidores a parte autora, Instituto Defesa Coletiva (DOC. 05).

Notadamente, conclui-se que:

TELESAQUE SEM O CONHECIMENTO DA OPERAÇÃO	TELESAQUE SEM O DEVIDO CONHECIMENTO DOS TERMOS DA OPERAÇÃO	TELESAQUE – ERRO SUBSTANCIAL
Ocorre quando o banco sequer entra em contato com o consumidor, liberando os valores em conta corrente ou poupança vinculando estes valores a um cartão de crédito consignado.	Ocorre quando a instituição financeira entra em contato com o consumidor que acaba de aderir o cartão de crédito e oferece a contratação imediata do crédito pré-aprovado”, mas não alerta sobre as cláusulas contratuais e os riscos do serviço prestado.	Ocorre quando o consumidor adere o contrato de cartão de crédito, acreditando ser um contrato de empréstimo consignado. Na maioria das vezes o consumidor NUNCA recebe a fatura para pagamento integral, e o saque é liberado antes do recebimento do cartão plástico e do contrato.

Portanto, o reconhecimento da invalidade das operações de saque realizadas sem a aquiescência dos consumidores é medida que se impõe, nos termos dos 4º, I, 6º, II, III, IV, 39, I, II, IV, V, VI, VII, § único, 46, 51 e 52 do CDC, e também a instrução normativa 39, artigo 1º, 3º, III, e instrução normativa 100 do INSS, haja vista o direito individual homogêneo de todos os consumidores lesados a terem o seu prejuízo ressarcido, como forma de reparar o dano causado pela Instituição financeira Ré.

4 – DO DIREITO

4.1 – DA ILICITUDE DA ORIGEM DA CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO VIA TELEFONE - DA IMPOSSIBILIDADE DE REALIZAÇÃO DE SAQUE PELO TELEFONE

Deve-se destacar que o TELESAQUE é decorrente de uma contratação viciada, tendo em vista que é ilegal a pactuação de cartão de crédito via telefone.



Nas hipóteses de contratação de empréstimos consignados por consumidores idosos, aposentados e pensionistas observa-se a violação a diversos direitos previstos na Lei Federal nº 10.741/2003, pois a contratação irregular desse produto priva o consumidor de verbas essenciais à aquisição de alimentação, medicamentos e moradia. Dessa forma, mostra-se imprescindível garantir o cumprimento da legislação pertinente ao tema como forma de assegurar dignidade a esses cidadãos hipervulneráveis.

A Lei nº. 10.820/2003, dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Acerca dos descontos nos benefícios previdenciários pagos pelo Instituto Nacional da Seguridade Social, determina a norma atualizada pela Lei nº 13.172, de 2015, nos seguintes termos:

*“Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS a proceder aos descontos referidos no art. 1º desta Lei, bem como autorizar, de forma irrevogável e irretroatável, que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições **estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS.**”*

Para regulamentar o artigo acima transcrito, o INSS expediu a Instrução Normativa INSS nº 121/2005, que regula a realização de empréstimos consignados, em consonância com o Código do Consumidor, prevendo uma série de requisitos a serem observados pelas Instituições Financeiras, dentre os quais se encontra o pleno e total esclarecimento do cliente sobre o valor do empréstimo contraído, a quantidade de parcelas, o valor de cada parcela, o valor dos juros cobrados etc.

Nesse sentido, a Instrução Normativa INSS nº 39/2009 prevê expressamente em seu artigo 3º, III, a invalidade da autorização dada pelo aposentado ou pensionista por meio de ligação telefônica.

Art. 1º A Instrução Normativa nº 28/INSS/PRES, de 16 de maio de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações e reordenamentos em seus arts. 3º e 17:

...

*“Artigo 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, **poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:***

I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, para esse fim;

II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretroatável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.



Constata-se que vários fatores jurídicos e não jurídicos recomendam a vedação do chamado “TELESAQUE”, saque de montantes em dinheiro por meio de ligação telefônica, vinculados à cartão de crédito consignado.

No plano jurídico, há de se ver que a contratação de produtos e serviços bancários pela via telefônica é inviável com o exercício pleno do direito à informação (artigos 6º, III; 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor), já que não são fornecidos de imediato ao consumidor o contrato escrito com as informações básicas (artigo 52, do Código de Defesa do Consumidor), nem tampouco há destaque das cláusulas limitativas (artigo 54, § 4º do Código de Defesa do Consumidor).

Além do que, o cartão de crédito consignado reúne características híbridas de cartão de crédito e empréstimo consignado, sendo de difícil compreensão a sua dinâmica e forma de cobrança, o que acaba por tornar a contratação de suas operações por telefone como prática abusiva (artigo 51, I, IV c/c § 1º, I e II do Código de Defesa do Consumidor).

Outro aspecto a ser analisado é o grande risco de ocorrência de fraudes, haja vista que basta informar os dados básicos do titular do cartão, não sendo exigido nenhum tipo de conferência de segurança adicional. Assim, tal prática pode gerar vários transtornos aos consumidores, em caso de conduta maliciosa e mesmo criminosa de terceiros.

No plano socioeconômico é de se ver que o envelhecimento da população e o crescente desemprego de jovens têm levado muitos idosos ao superendividamento, seja por necessidade própria ou do núcleo familiar. E a metodologia de contratação por telefone como posta, é temerária para este público hipervulnerável, quer pela falta de informação adequada, quer pela facilitação de fraudes e coação muitas vezes oriunda da própria família.

Ademais o poder judiciário proibiu a própria contratação do cartão de crédito consignado do Banco Réu, via telefone, na ação civil coletiva nº 2553508-45.2006.8.13.0024 (DOC. 19), assim, logicamente se a contratação via telefone é proibida, a operação de TELESAQUE deve ser considerada viciada, haja vista sua nocividade à população hipervulnerável.

4.2 - DA HIPERVULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES ALVO DO SERVIÇO OFERTADO E A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Deve-se destacar que a Constituição Federal de 1988 reconhece o consumidor como parte naturalmente frágil nas relações de massa com os fornecedores e, por isso, preconizou como necessária a instituição de legislação especial de natureza tutelar. É o que se depreende do exame dos artigos 5º, XXXII e 170, V da Carta Magna e artigo 48 dos Atos e Disposições Constitucionais Transitórias.

In casu, é patente que os consumidores encontram-se em posição de notório desequilíbrio, seja moral, seja econômico ou mesmo de compreensão e discernimento, estipulando, uma parte, todas as normas e princípios reguladores do pacto, restando, à outra, por vezes necessário diante da ilusão que o



crédito trará um aumento de sua renda mensal, sem sequer, imaginar que a irresponsabilidade na concessão de crédito poderá agravar ainda mais a sua situação financeira, quiçá, o superendividamento.

No que tange ao ônus da prova, há que prevalecer as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo existente entre os consumidores e o Réu, sendo aqueles a parte mais fraca da relação – hipossuficiente, que permite a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, sempre que for ou hipossuficiente ou verossímil sua alegação.

Trata-se de aplicação do princípio constitucional da isonomia, pois o consumidor, como parte reconhecidamente mais fraca e vulnerável na relação de consumo, tem de ser tratado de forma diferente, a fim de que seja alcançada a igualdade real entre os participantes da relação de consumo.

Ressalta-se que tais consumidores hipervulneráveis não conseguem compreender tal operação, aceitam a graciosa oferta, mas não tem o conhecimento técnico sobre o serviço, e que apesar de transparecer ser empréstimo convencional, na verdade trata-se de um depósito por meio de um cartão de crédito que possui uma taxa de juros de até 5,88%, e se não for quitado no mês subsequente, poderá escravizar os consumidores até 72 (setenta e dois) meses.

In casu, os consumidores, alvos do serviço ofertado são hipervulneráveis em decorrência de sua idade avançada e falta de conhecimento matemático, sendo que **apenas 7% das pessoas acima de 50 anos** são capazes de interpretar textos e resolver problemas que exigem **maior planejamento como cálculos de porcentagem e proporção, por exemplo**⁸.

Desta forma, os consumidores devem ser reconhecidos como hipervulneráveis, se faz premente a inversão do ônus da prova, por se tratar de um direito do consumidor, consagrado no art. 6º, VIII do CDC.

4.3 - DO DIREITO DE ESCOLHA – AMOSTRA GRÁTIS

A conduta perpetrada pelo requerido, além de configurar prática abusiva, viola o direito de escolha do consumidor, previsto no art. 6º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor⁹.

Ao violar o direito de escolha do consumidor por um produto que entender melhor e a preços mais interessantes, a Instituição Financeira Ré também incide em prática abusiva, haja vista que o art. 39, do CDC traz um rol meramente exemplificativo, consoante o disposto em seu *caput*¹⁰.

Nesse contexto o abuso da conduta do requerido se revela justamente no fato de tolher a escolha do consumidor, que sempre ficará obrigado a anuir com o saque do valor disponibilizado a título de margem consignável, de forma consciente ou mesmo na ausência dessa informação.

⁸ Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF Brasil 2016)

⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

¹⁰ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas.



A liberdade de escolha tem supedâneo no princípio da liberdade de ação e escolha da Constituição Federal (arts. 1º, inciso III, 3º, inciso I, 5º, *caput*, entre outros), além de possuir relação direta com o princípio da vulnerabilidade, previsto no inciso I, do art. 4º, do CDC, pois quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. Isto porque o consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro.

Assim, com a imposição do saque para a contratação do cartão de crédito consignado, só resta ao consumidor aceitar a condição manifestamente excessiva, caso deseje ter acesso ao produto. Ou pior, lhe é imposta tal condição, ainda que sem sua anuência e mesmo ciência do contrato!

A conduta ilícita do Réu é comprovada pela reclamação registrada no Procon Assembleia, pelo consumidor Valdoni Alves Ferreira (DOC. 16), o qual não solicitou nenhum tipo de empréstimo ou “TELESAQUE” pela via do cartão de crédito consignado.



INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 275748/2018
TERMO DE RECLAMAÇÃO

Valdoni Alves Ferreira, Carteira de Identidade nº 280677 SSP/MG e CPF nº 088.656.806-44, domiciliado na Rua Frei Manoel da Cruz, nº 535, Bairro Liberdade, Belo Horizonte – MG, CEP 31.270-300, tel. 031-99984-1540, vem, perante o Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais apresentar **RECLAMAÇÃO** contra **Banco BMG S.A.**, com endereço na Av. Álvares Cabral, nº 1707, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG, CEP 30.170-001, tel. 031-3269-4500, nos seguintes termos:

Alega o reclamante que, no dia 04/04/2018, ao realizar uma consulta em seu extrato bancário do Banco Mercantil do Brasil, identificou que havia sido creditado em sua conta o valor de R\$ 2.698,00, valor esse que não reconhece e que não foi solicitado.

Assim, procurou o Banco Mercantil do Brasil a fim de obter informações sobre o crédito liberado em sua conta, momento em que foi informado que o crédito advinha do Banco BMG, de cuja instituição financeira o reclamante não é cliente.

Cumprе salientar que o artigo 39, III e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, enviar ou entregar ao consumidor sem sua expressa autorização ou solicitação prévia, qualquer produto e/ou qualquer serviço, equiparam-se a amostra grátis, inexistindo portanto a obrigação do pagamento do referido produto ou serviço.

Insta ressaltar que, o Código de Defesa do Consumidor foi criado objetivando proteger o consumidor em toda e qualquer relação estabelecida com o fornecedor, proteção esta que se estende também para os produtos ou serviços conhecidos como “amostra grátis”.

Diante do exposto, com base no art. 6º, VII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem o reclamante solicitar a este Órgão de Defesa do Consumidor se digne tomar as providências cabíveis, requerendo, com base no art. 6, VI e art. 39, III e parágrafo único da mesma Lei o seguinte:

- A configuração de amostra grátis do valor creditado em conta corrente do reclamante, valor este de R\$ 2.698,00, e a inexistência da obrigação de realizar qualquer tipo de pagamento referente ao valor não solicitado.

Caso não seja atendido o pedido do Reclamante, a Reclamada deverá prestar informações de interesse do consumidor referentes a este Termo de Reclamação. A não prestação das informações solicitadas sobre questões de interesse do consumidor implicará, nos termos do art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 33, § 2º, do Decreto nº 2.181/97, crime de desobediência previsto no artigo 330 do Código Penal, além da imposição de sanções administrativas e civis cabíveis.

Belo Horizonte, 9 de maio de 2018.

Reclamante: Valdoni Alves Ferreira

Procon Assembleia
Atendente: Julio Marcos P de Carvalho - Matrícula: 25561



Das provas apresentadas aos autos depreende-se que os consumidores tiveram depositado em suas contas determinados montantes em dinheiro, sem qualquer autorização ou solicitação prévia, devendo esse valor ser considerado, nos termos do art. 39, inciso III, IV, c/c parágrafo único do CDC, como amostra grátis. *In verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Imperioso colacionar o posicionamento da jurisprudência a respeito da amostra grátis:

“CDC. ASSINATURA DE REVISTA. SOLICITAÇÃO PRÉVIA DOS PRODUTOS. FATO NEGATIVO. ÔNUS DO FORNECEDOR. AMOSTRA GRÁTIS. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. 1. A PROVA DA SOLICITAÇÃO DO PRODUTO CABE AO FORNECEDOR, NÃO SE PODENDO IMPOR À P ARTE HIPOSSUFICIENTE DEMONSTRAR A OCORRÊNCIA DE FATO NEGATIVO. 2. AUSENTE REFERIDA PROVA, RECONHECE-SE INDEVIDA A COBRANÇA DA ASSINATURA DE REVISTA, CONSIDERANDO-SE AMOSTRA GRÁTIS OS PERIÓDICOS ENCAMINHADOS À RESIDÊNCIA DO CONSUMIDOR (ARTIGO 39, PARÁGRAFO ÚNICO, CDC), O QUE DÁ ENSEJO À RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DEBITADOS EM CONTA DE C ARTÃO DE CRÉDITO, NOS TERMOS DO ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 3. A PRÁTICA DO ATO ILÍCITO, ALIADA AO DESCASO DEMONSTRADO PELA EMPRESA RÉ EM SOLUCIONAR AS COBRANÇAS INDEVIDAS, NÃO PODE SER CONSIDERADO MERO ABORRECIMENTO COMUM DO DIA-A DIA, JUSTIFICANDO, AO REVÉS, INDENIZAÇÃO PELOS PRESUMIDOS DANOS MORAIS. 4. HAVENDO A DECISÃO MONOCRÁTICA OBEDECIDO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE NA FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO, HÁ QUE SER CONFIRMADA. 5. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.” (TJ-DF - ACJ: 128809020078070007 DF 0012880-90.2007.807.0007, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA, Data de Julgamento: 29/04/2008, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de Publicação: 03/06/2008, DJ-e Pág. 166)

Nota-se pelos andamentos do *Projud*, que já existem centenas de reclamações individuais sobre o tema, inclusive com reconhecimento da ilicitude pelo Poder Judiciário com aplicação do parágrafo único do artigo 39 do CDC, conforme sentença da Comarca de Araxá-MG (doc.21), cujo dispositivo merece ser transcrito, *in verbis*:



ANTE O EXPOSTO, por esses fundamentos e mais o que dos autos consta, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão inicial para, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil:

- a) DECLARAR inexistente o contrato de empréstimo consignado nesta ação discutido, na modalidade "cartão de crédito consignado";
- b) DETERMINAR que a parte ré proceda ao cancelamento do referido contrato e da correlata averbação no benefício previdenciário da parte autora;
- c) DECLARAR que o valor depositado na conta de depósito da parte autora, qual seja, R\$1.220,75 (mil duzentos e vinte reais e setenta e cinco centavos), considera-se amostra grátis, nos termos do artigo 39, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

0010427-35.2019.8.13.0040

7

Assim, considerando que não houve a anuência dos consumidores em relação a creditação dos valores em sua conta, sendo que muitos consumidores se quer haviam contratado o cartão de crédito consignado do Banco Réu, faz-se imperioso aplicar os dispositivos supratranscritos, para considerar como amostra grátis TODOS OS DEPÓSITOS EFETUADOS PELO REQUERIDO SEM A ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR.

4.4 - DA PROTEÇÃO CONTRATUAL- DA INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO- DIREITO DE INFORMAÇÃO – ART. 46 DO CDC

Da análise das denúncias colacionadas aos autos, não é exagero afirmar que muitos consumidores contrataram o produto sem possuir ciência alguma da creditação de montantes em dinheiro em suas contas, sendo a operação realizada na absoluta ausência de aquiescência do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor garante o direito de conhecimento prévio do conteúdo de qualquer instrumento de contratação, instrumento esse que deve ser redigido de modo a facilitar a compreensão, nos termos do previsto no art. 46¹¹.

In casu, vê-se que os consumidores não recebem nenhuma informação concreta dos atendentes do Banco requerido, acerca do valor a ser obrigatoriamente creditado em suas contas.

Ademais, a legislação consumerista prevê diretrizes básicas quando o contrato trata de outorga de crédito. Restam descumpridos, assim, os ditames de todos os incisos do art. 52 do CDC, *in verbis*:

¹¹ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.



Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;*
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;*
- III - acréscimos legalmente previstos;*
- IV - número e periodicidade das prestações;*
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.*

Gize-se que os consumidores são ludibriados acerca do produto que contratam, sendo que aguardam um cartão de crédito e são surpreendidos com um saque em dinheiro, cujo valor será depositado em sua conta, sem sua anuência e se quer ciência.

Dessa forma, é possível depreender que o banco requerido ao promover a contratação do produto financeiro sem informar ao consumidor detalhadamente os termos contratuais, e muitas das vezes não fornecendo cópia desses termos, acabou por iludir o consumidor. Dessa forma, resta violado flagrantemente o Código de Defesa do Consumidor na medida em que fere os direitos básicos assegurados aos cidadãos, nos termos do art. 6º:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

- III - 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;*
- IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;*

Importante destacar, que a Instituição Financeira não labora com a devida transparência, uma vez que realiza a contratação do TELESÁQUE via telefone, sem especificar o percentual de juros e os riscos relacionados a operação de crédito, que não são suficientemente claros para possibilitar a compreensão dos consumidores, uma vez que as informações são ininteligíveis aos olhos destes consumidores, semianalfabetos e hipervulneráveis.

O direito à informação é a tradução do Princípio da Transparência abraçado pelo CDC, o qual estabelece que todas as informações acerca do produto ou serviço ofertado devem ser disponibilizadas ao consumidor, sendo pois indispensáveis, haja vista que através delas o cidadão passa a ter ciência exata daquilo que está sendo consumido, além de conhecer a extensão das obrigações a serem assumidas em relação ao fornecedor.

Caracterizada a conduta abusiva do Réu, é mais do que justo admitir que o instrumento contratual não obriga os consumidores, pois não lhes foi dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio acerca da realização do depósito em suas contas (saque), subtraindo-se, então, informação essencial para que possa se decidir quanto à celebração do contrato.



Nesse ínterim, resta claro que o Réu não atendeu às expectativas dos seus consumidores, porquanto disponibilizou no mercado de consumo produto em desconformidade com as normas estabelecidas pelo CDC. Ao se aproveitar da vulnerabilidade do consumidor, atraindo-o por meio de contato telefônico para contratação de cartão de crédito consignado, a Instituição Financeira acabou por contrariar o princípio da boa-fé objetiva, norteador de qualquer relação de consumo.

A boa-fé está ligada à lealdade que o fornecedor deve ter quando realiza as suas práticas comerciais, seja na fase pré-contratual, quando da publicidade dos produtos/serviços, seja na fase contratual com a oferta e contratação propriamente dita, seja na fase pós-contratual quando da execução do contrato.

Consoante o 46 do CDC, por não se ter oportunizado aos consumidores o conhecimento integral do conteúdo dos contratos, que originaram as supostas dívidas, que estabeleciam juros absurdos, bem como por não se ter apontado as prováveis consequências da avença, por não se destacar as cláusulas sensíveis, prejudiciais ao consumidor, tem-se que as supostas dívidas **NÃO OBRIGARÃO OS CONSUMIDORES**. Assim, alerta NELSON NERY JÚNIOR:

*Dar oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato não significa dizer para o consumidor ler as cláusulas do contrato de comum acordo ou as cláusulas gerais do futuro contrato de adesão. Significa, isto sim, fazer com que tome CONHECIMENTO EFETIVO do conteúdo do contrato*¹².

Nesse sentido é a decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul nos autos do processo nº 0081100-54.2018.8.21.9000 (DOC. 11), *in verbis*:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EFETIVADO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO. DESCONSTITUIÇÃO DO DÉBITO QUE SE IMPÕE, COM IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DA MEDIDA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS, DIANTE CONDUTA ABUSIVA DO BANCO REQUERIDO. SENTENÇA MANTIDA. **1. Caso em que o autor recebeu uma ligação do banco demandado com oferta de um cartão de crédito, a qual foi aceita pelo consumidor. No entanto, a contratação, que se deu através de aplicativo de mensagens (WhatsApp), acabou por gerar um crédito na conta do autor, no valor de R\$ 3.000,00, que se tratava de empréstimo consignado não contratado pelo demandante. 2. Dessa forma, patente a abusividade da conduta do banco requerido, ao promover contratação não desejada pelo autor e, ainda, conceder-lhe crédito (empréstimo consignado vinculado à margem consignável do cartão). 3. Cabível, assim, a desconstituição dos valores concernentes ao contrato de empréstimo, sobretudo porque o autor já efetuou o depósito em juízo da quantia depositada, sem ter solicitado. 4. Danos morais excepcionalmente configurados, diante das particularidades do caso concreto, dada a conduta abusiva da instituição financeira ré. 5. Quantum indenizatório que não comporta redução, na medida em que arbitrados em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, no valor de R\$ 2.000,00. 6. Multa diária fixada em caso de descumprimento da medida cominatória imposta, que não comporta modificação. (TJRS – Recurso Inominado nº**

¹² GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover et al. *Código de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Ed. Forense Universitária, 6ª edição. 1999, pág 473.



71008228611, SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL, Relatora ELAINE MARIA CANTO DA FONSECA, Julgado em 29 de maio de 2019)

Destarte, uma vez demonstrada a violação ao direito básico de informação, nos termos do art. 46 do CDC, não se obrigam os consumidores, ao pagamento de quaisquer valores, como principal, encargos e juros dos empréstimos efetuados.

4.5 – DA NULIDADE CONTRATUAL – VIOLAÇÃO AO INCISO IV c/c §1º DO ARTIGO 51 DO CDC

Preceitua o art. 51, IV, c/c §1º do CDC¹³ que será considerada nula cláusula que estabeleça obrigação iníqua, abusiva, que coloque o consumidor em desvantagem exagerada ou que seja incompatível com a boa-fé ou a equidade.

No caso em comento, o consumidor acredita que está contratando um empréstimo consignado, porém se submete a saque pelo cartão de crédito consignado, cujo percentual é o mais alto do mercado.

Como dificilmente aquele que busca empréstimo consignado tem condições de adimplir o valor total já no mês seguinte, incidirão em todos os meses subsequentes juros médios de **3,06% a 5,99% (DOC. 15) sobre o valor não adimplido.**

Além disso, o desconto via consignação leva o cliente a supor que o empréstimo está sendo adequadamente quitado. Com o tipo de operação descrita no contrato firmado entre as partes, verifica-se que o Réu, acaba por entregar produto diverso do pretendido pelo consumidor na contratação, o que afronta os princípios da transparência e da informação dispostos no Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não sendo acolhido o pedido principal, deve ser acolhido o pleito subsidiário para aplicar a taxa média de juros do empréstimo consignado praticado pelo BACEN à época da contratação do crédito.

Nesse sentido, pede-se *vênia* para transcrever o posicionamento do TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO - CARTÃO DE CRÉDITO - DESCONTO MINIMO EM FOLHA DE PAGAMENTO - ABUSIVIDADE - OFENSA AO DEVER DE BOA-FÉ E DE INFORMAÇÃO - REVISÃO - POSSIBILIDADE - READEQUAÇÃO A MODALIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - DANO MORAL - AUSÊNCIA - INDENIZAÇÃO INDEVIDA.
A responsabilidade contratual da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo, independentemente de culpa, pela reparação dos danos

¹³ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.



causados a seus clientes por defeitos/falhas decorrentes dos serviços que lhes presta. Trata-se, portanto, de responsabilidade civil pelo fato do serviço fundada na teoria do risco do empreendimento.

Comprovado nos autos que o consumidor, pretendendo fazer um empréstimo consignado, recebeu um cartão de crédito, com saque do valor que queria a título de empréstimo, com desconto de parcela mínima em sua folha de pagamento, que resulta em um débito eterno.

Os termos do contrato firmado entre as partes implicam em abusividade por parte da instituição financeira, pois inexistente uma limitação ou mesmo um número de parcelas para quitação do empréstimo, gerando lucros exorbitantes ao banco e, principalmente, desvantagem exagerada ao consumidor, o que é vedado expressa e categoricamente pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos do seu art. 51, IV.

Reconhecimento da nulidade da cláusula contratual, que implica no acolhimento do pedido de conversão do cartão de crédito consignado para empréstimo pessoal consignado. Na hipótese em tela, não havendo notícia de que o consumidor tenha sofrido violação a sua honra objetiva ou que tenha atuado efetiva e infrutiferamente na esfera extrajudicial para resolver o litígio, a condenação em danos morais não merece prosperar. (TJMG - Apelação Cível - Des.(a) Marcos Henrique Caldeira Brant – 16ª Câmara Cível. – DJ 10/07/2019 – DP 19/07/2019)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VINCULADO A CARTÃO DE CRÉDITO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE ERRO SUBSTANCIAL. COMPROVAÇÃO. ANULAÇÃO DO NEGÓCIO, COM RETORNO DAS PARTES AO STATUS QUO ANTE. CABIMENTO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO, EM PARTE. I- Comprovado, nos autos, que a vontade do consumidor foi a de celebrar contrato de empréstimo consignado, a vinculação dessa avença a contrato de cartão de crédito, não requerido e sequer utilizado, implica em erro na pactuação da avença, possibilitando sua anulação. II- As parcelas de cartão de crédito não contratado, consignadas em folha de pagamento, deverão ser devolvidas de forma simples pelo banco, embora a quantia por ele disponibilizada ao consumidor, reconhecida como empréstimo, possa ser compensada e/ou exigida em ação própria. III- Simples dissabores não implicam em dano moral. IV- Recurso conhecido e provido em parte. (TJMG - Apelação Cível 1.0245.13.021443-1/001, Relator(a): Des.(a) Vicente de Oliveira Silva, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 02/07/2019, publicação da súmula em 12/07/2019)

Dentro dessa preocupação protetiva, o Código de Defesa do Consumidor valoriza o aspecto ético das relações negociais de massa, reconhecendo ao consumidor, dentre os seus “direitos básicos” disciplinados pelo artigo 6º, o da revisão do contrato sempre que houver a adoção de práticas e cláusulas abusivas pelo fornecedor ou se der a estipulação de prestações desproporcionais na formação do contrato, acarretando lesão ao consumidor.

Inobstante à obrigatoriedade dos dispositivos cogentes trazidos à baila com a edição do Código de Defesa do Consumidor, dentre os quais vislumbram-se a nulidade das cláusulas abusivas do contrato e o direito assegurado ao consumidor de ter revista a avença contratada eivada de estipulações leoninas, a Ré continua ferindo os mais basilares direitos do consumidor. A sujeição dos consumidores às ilegalidades cometidas pela Ré coloca-se, a partir desta exordial, sob o olhar atento do Poder Judiciário para que se realizem o equilíbrio e a Justiça preconizados pelo ordenamento jurídico pátrio.



4.6 - DA CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS INDIVIDUAIS – DOS DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.

Sabe-se que a essência da tutela coletiva, prevista no art. 81 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor, se constitui na ampliação do acesso à justiça, com o consequente tratamento isonômico dos jurisdicionados e a redução da morosidade da prestação jurisdicional.

Busca-se, assim, otimizar a prestação jurisdicional, a fim de resguardar os direitos da coletividade de forma isonômica e em prazo razoável.

Muito embora a conduta antijurídica do banco Réu tenha dado ensejo à ocorrência de danos morais coletivos, em razão da lesão a direitos difusos e coletivos e a consequente violação injusta e intolerável de valores fundamentais da sociedade, verifica-se a ocorrência também de danos morais individuais, em razão da ofensa a direitos da personalidade específicos de cada consumidor/usuário.

Nesse sentido, constata-se que a creditação de valores nas contas do consumidores sem a sua devida ciência e anuência, pode lhes ter ocasionado diversos desconfortos, que podem ir do transtorno de ter que procurar os órgãos de defesa do consumidor ou mesmo o setor administrativo da Instituição Financeira para tentar devolver a quantia indevidamente depositada em sua conta, bem como à privação da sua subsistência digna, por meio do desconto indevido de valores nos benefícios previdenciários de consumidores carentes.

Vê-se, assim, que muitos consumidores hipervulneráveis foram expostos ao superendividamento, sendo que muitas famílias tiveram o seu mínimo existencial comprometido pela realização de descontos indevidos em seus benefícios, situação que gera, sem dúvida, dano moral individual a cada um deles, face à lesão aos direitos da personalidade, nos termos do art. 5º, X, da CRFB/88.

Nesse sentido, preceitua o art. 14, do Código de defesa do Consumidor que o fornecedor de serviços responde, objetivamente, 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.

Assim, resta evidente a lesão perpetrada pela Instituição financeira Ré, que sem a devida anuência invadiu a esfera patrimonial dos consumidores, por meio de descontos indevidos em seus benefícios, conduzindo-os ao superendividamento e, em muitos casos, a existência indigna.

Nesse sentido a mensuração do dano moral deve levar em consideração a ponderação de diversos parâmetros para avaliar as circunstâncias do fato, como a duração do sofrimento experimentado pela vítima, reflexos desse dano no presente e futuro, as partes envolvidas no conflito e as condições físico-psicológicas do ofensor e do ofendido.



Sugere-se, nessa perspectiva, que seja fixado valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), considerando a gravidade dos fatos e a violação sofrida pelos consumidores.

Nesse sentido, é o posicionamento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em demandas individual, levada à sua análise, em caso idêntico ao objeto dos autos, qual seja realização de telesaque sem a anuência do consumidor. Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO E EMPRÉSTIMO CONSIGNADO- BANCO BMG - ERRO SUBSTANCIAL - CONFIGURAÇÃO - NULIDADE DO CONTRATO - DEVOLUÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE - DANOS MORAIS - NÃO CONFIGURAÇÃO - DEVOLUÇÃO EM DOBRO - IMPOSSIBILIDADE. Considerando que o contrato não informa se o consumidor está contratando "empréstimo" ou "cartão de crédito", impõe-se reconhecer sua nulidade, por se tratar de erro substancial quanto à natureza do negócio jurídico (art. 139, I, do Código Civil), uma vez que aqui restou provado que em nenhum momento a consumidora pretendia contratar "SAQUE" com cartão de crédito. Considerando que o BANCO BMG S/A não comprovou que a consumidora contratou ou solicitou "SAQUE" com cartão de crédito, o valor descontado a esse título em sua folha de pagamento é indevido. Impõe-se a devolução dos valores descontados indevidamente na folha de pagamento da autora a título de "SAQUE" com cartão de crédito. A celebração de contrato de cartão de crédito, com linguagem ambígua e sem comprovação da efetiva contratação, sendo que posteriormente a instituição financeira cobra diversos valores a título de "SAQUE" no referido cartão de crédito, com encargos financeiros elevadíssimos, acarretam transtornos que superam o mero aborrecimento, dando ensejo à indenização por danos morais. Não há direito à repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, § do Código de Defesa do Consumidor, se não provada o dolo do credor na cobrança indevida, conforme jurisprudência do STJ. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.13.309628-9/003, 18ª Câmara Cível, Relator: Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier, Julgado em 28/05/2019, Dje: 31/05/2019).

Portanto, requer a condenação do Banco Requerido no pagamento de indenização por danos morais individuais a cada consumidor lesado, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), face à gravidade das violações causadas aos cidadãos hipervulneráveis, bem como à gravidade da conduta antijurídica perpetrada pelo Banco.

4.7 - DO DANO MORAL COLETIVO

A presente ação não se restringe à indenização dos danos materiais efetivamente acarretados aos consumidores, mas também a tutela dos interesses de todos os usuários que no futuro estão por contrair cartão de crédito consignado com saque obrigatório do Réu.

A Lei federal nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) estabelece, no artigo 3º, que *“a ação civil poderá ter por objeto a **condenação em dinheiro** ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer”*.



Com o advento do Código de Defesa do Consumidor tornou-se possível veicular qualquer espécie de tutela jurisdicional, seja de natureza constitutiva, declaratória, mandamental ou executiva, além do pedido condenatório, nos termos do artigo 83, *in verbis*:

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Por essa razão, aqui se pleiteia o pedido de natureza indenizatória por danos morais coletivos.

Além da previsão constitucional (art. 5º, V, CF/88), no plano da legislação ordinária, o dano moral vem expresso no artigo 6º, incisos VI e VII, da Lei nº 8.078/90, que versa sobre os direitos básicos dos consumidores, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Inegavelmente, a demanda possui essência e contornos coletivos que merecem a devida explanação.

Embora a matéria fática tenha como objeto alguns casos individuais que demonstram a ocorrência de prejuízos de ordem material, haja vista ter havido o desconto de valores indevidos nos benefícios percebidos pelos consumidores do Banco Réu, ante o depósito de valores em suas contas sem qualquer anuência desses, o fato é que não se pode olvidar de ofensa aos interesses difusos.

Isso porque, por óbvio, a conduta do Réu gera risco de lesão a toda coletividade, consumidores hipervulneráveis efetivos e potenciais de produtos relacionados à aquisição de crédito.

Ainda, observa-se o risco à “saúde pública”, fortemente relacionada à exposição a perigo pelo risco de condução de milhares de consumidores ao superendividamento, face à prática flagrantemente abusiva do Réu. Assim, observa-se que o espectro de proteção é mais abrangente, porque, independentemente dos danos causados a cada indivíduo, a coletividade também foi lesada.

Isso porque o Requerido agiu ilicitamente, tendo em vista que falhou em seu dever de informação e prevaleceu-se da ignorância do consumidor para imputar-lhe contratação diversa da pretendida e por meio (telefone) que dificultou a compreensão e conhecimento prévio pelo consumidor.

Assim, o fato é que o Réu realiza descontos nos benefícios previdenciários dos consumidores de forma indevida e ainda lhes imputa a contratação de saques indesejados pelo consumidor. Assim, faz-se visivelmente cabível a indenização a título de danos morais coletivos, seja no aspecto compensatório, seja no dissuasório/punitivo, a fim de que não volte a praticar situações como a presente, prejudicando tantos



consumidores, os quais têm que recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário para pedir a desconstituição da dívida e, ainda, devolver quantias que receberam sem pedir.

Registra-se, nesse particular, as considerações de Xisto Tiago de Medeiros ao defender que o dano moral coletivo não se limita ao sofrimento psíquico ou à dor pessoal, tradicionalmente afeta à reparação das lesões individuais, por se basear em critério objetivo:

*Nesse passo, **passa-se a adotar o critério objetivo para a conceituação do dano moral coletivo, qual seja, a observação direta de lesão intolerável a direitos transindividuais titularizados por uma determinada coletividade**, desvinculando-se, pois, a sua configuração da obrigatória presença e constatação de qualquer elemento referido a efeitos negativos, próprios da esfera da subjetividade, que venham a ser eventualmente apreendidos no plano coletivo (sentimento de despreço; diminuição da estima; sensação de desvalor, de repulsa, de inferioridade, de menosprezo etc.).¹⁴*

No mesmo contexto, Leonardo Roscoe Bessa preleciona que “a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo.”¹⁵

Ainda, Carlos Alberto Bittar Filho explica que:

***Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos.** Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico.¹⁶*

Leonardo de Medeiros Garcia, também reconhece plenamente a possibilidade do ressarcimento por dano moral coletivo no Direito brasileiro:

Os valores coletivos não se confundem com os valores dos indivíduos que formam a coletividade. Com isso, percebe-se que a coletividade é passível de ser indenizada pelo abalo moral, independentemente dos danos individualmente considerados.¹⁷

O Superior Tribunal de Justiça, também pacificou o entendimento sobre a possibilidade de ser fixada indenização pelo dano moral da coletividade:

“TRIBUTÁRIO. PROCESSUAL CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. ACÓRDÃO FUNDAMENTADO EM MATÉRIA CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA DO STF. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 1. Descumprido o necessário e o indispensável

¹⁴ NETO MEDEIROS, Xisto Tiago. Dano moral coletivo. São Paulo: LTr, 2007, p. 136.

¹⁵ Com efeito, Leonardo Roscoe Bessa ressalta: “ (...) a doutrina mais moderna não exige a presença da dor psíquica para a configuração do dano moral individual”. E, ainda, “concepção mais atualizada da matéria propugna que o dano moral decorre necessariamente de ofensa à dignidade da pessoa humana, violação da cláusula geral de tutela da pessoa humana.” (BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. Disponível em < <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/54054> > Acesso em 10 jun. 2019.

¹⁶ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Coletividade também pode ser vítima de dano moral. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2004-fev-25/coletividade_tambem_vitima_dano_moral>.

¹⁷ GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do consumidor. Niterói: Impetus, 2010, p. 70.



exame dos dispositivos de lei invocados pelo acórdão recorrido, apto a viabilizar a pretensão recursal da recorrente, a despeito da oposição dos embargos de declaração. Incidência da Súmula 211/STJ. 2. Não cabe recurso especial contra acórdão fundamentado em matéria eminentemente constitucional.

3. Nos termos da jurisprudência pacífica do STJ, é possível a condenação em danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013.

4. "A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) Agravo regimental improvido." (STJ - AgRg no REsp 1541563 / RJ – Ministro Humberto Martins – Segunda Turma – DJE 16/09/2015) – (Grifos nossos)

No tocante aos interesses difusos ou coletivos em sentido estrito, a indenização pelos danos morais coletivos se destina ao fundo das entidades atuantes na defesa da coletividade, para que os recursos sejam destinados à reconstituição dos bens lesados, nos termos do art. 13, da Lei nº 7.347/85.

Isso porque, diversamente dos direitos individuais homogêneos, de natureza divisível, os direitos difusos e coletivos são indivisíveis, daí a necessidade de se vincular a condenação em dinheiro a fundo próprio, que será utilizado em benefício da sociedade.

Daí decorre a função punitiva do dano moral coletivo que se traduz na possibilidade de sua reparação quando se tratar de situações potencialmente causadoras de lesão a um grande número de pessoas.

Assim, o mais importante é o caráter punitivo da indenização por danos morais. Ela é uma sanção de natureza civil por ofensa a direitos coletivos ou difusos que bem aplicada, vale dizer, firmada em valor capaz de atingir o patrimônio do ofensor, **gera nele um dever de vigilância para que não ocorra novamente!**

Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a reparação por dano moral se justifica em face da presença do interesse público em sua preservação. Trata-se, ademais, de mais um meio para conferir eficácia à tutela de tais interesses.

E, ao apregoar a teoria do desestímulo mitigada, Flávio Tartuce pondera que *“a indenização por dano moral está revestida de um caráter principal reparatório e de um caráter pedagógico ou disciplinador acessório, visando coibir novas condutas.”*



Revela-se admissível, portanto, que a sanção civil se baseie nos critérios exigidos para a aplicação das multas administrativas, nos termos do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor¹⁸.

Nesse sentido, diante do caso concreto, a entidade civil autora sugere que os prejuízos morais suportados pela coletividade perfazem a quantia de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais).

Isso porque o valor da condenação se pauta na gravidade do ato ilícito, efetivado pela exposição dos consumidores a conduta ludibriosa, consistente na imposição de depósitos em dinheiro em suas contas, com posteriores descontos no valor dos benefícios, mediante ligação telefônica desprovida de dados essenciais para celebração e compreensão do contrato, o que conduziu milhares de consumidores ao superendividamento, comprometendo sua saúde e qualidade de vida, em completa ofensa ao princípio da dignidade humana.

A malícia do ofensor é outro elemento de grande monta, posto que a perpetuação reiterada da conduta com o depósito de valores até mesmo aos consumidores que se negaram a contratar o produto e que, por essa razão, não possuíam vínculo algum com o Banco, sinaliza a intenção maldosa de desprezar o cuidado exigido aos consumidores, sejam eles efetiva ou potencialmente afetados.

Também, não se ignora o lucro que o Banco Réu já obteve, e continuará obtendo, com a prática abusiva.

Portanto, tendo em vista todo o exposto, sugere-se o valor de 50 milhões de reais, a título de indenização por danos morais coletivos, em razão da prática reiterada e lesiva da Instituição Financeira Ré em face de consumidores hipervulneráveis.

4.8 - DA PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS

A antecipação da prova pode ser requerida nos casos em que haja fundado receio de que venha a se tornar difícil ou impossível a verificação de determinados fatos no curso do processo (CPC/15, art. 381, inc. I). A norma menciona os casos ensejadores da antecipação da prova, ou seja, nos quais se encontra presente o interesse processual para a realização do requerimento¹⁹.

Nesse sentido Fredie Didier Junior²⁰ ensina que:

“Ação de produção antecipada de prova é a demanda pela qual se afirma o direito à produção de uma determinada prova e se pede que essa prova seja produzida antes da fase instrutória do processo para o qual ela serviria. É, pois, ação que se busca o reconhecimento do direito autônomo à prova”, direito este que se realiza com a coleta da prova em típico procedimento de jurisdição voluntária”.

¹⁸ Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

¹⁹ NERY JUNIOR, Nelson – Código de Processo Civil Comentado, página 1171, 17ª Edição.

²⁰ DIDIER Jr., Fredie. Curso de Direito processual vl 2 editora jus podivm 10 edição, 137p.



No caso em comento, estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DA PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS**. O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de violação expressa à Constituição Federal e ao Código de Defesa do Consumidor, em virtude da violação à proteção dos consumidores, à boa-fé objetiva, à lealdade contratual e ao dever de informação nas relações consumeristas.

O *periculum in mora* se prende à circunstância de que o Banco Réu tem alegado, consoante se extrai das reclamações registradas nos órgãos consumeristas (DOC. 06 e 07), que os consumidores efetuam o saque em dinheiro ao contratar o cartão de crédito consignado. Todavia, em muitos casos a Instituição Financeira não consegue comprovar se quer a existência de vínculo contratual com os consumidores reclamantes. Nesse ínterim, faz-se imprescindível que o Requerido junte tão logo possível aos autos os contratos de todos os consumidores constantes das reclamações registradas no Procon-BH (DOC. 06) e no Procon Juiz de Fora (DOC. 07), bem como sejam juntadas aos autos as cópias das ligações telefônicas nas quais houve a contratação do produto e do suposto saque.

Isso porque a análise de tais documentos revela-se essencial para analisar a abrangência da conduta abusiva, o *modus operandi* da Instituição Financeira e a real informação fornecida aos consumidores.

Ademais, deve ser considerada, também, a inversão do ônus da prova estabelecida pelo art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Salienta-se que em se tratando de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, embora haja regramentos específicos, vê-se que a prova produzida antecipadamente também pode ser usada, uma vez que o microsistema coletivo autoriza o uso do Código de Processo Civil, conforme determina o artigo 90 do CDC, desde que não exista contrariedade às disposições da Lei de Ação Civil Pública.

Por todo o exposto, deve ser deferida a antecipação da prova *inaudita altera pars*, para que o Banco Réu seja intimado a apresentar em tempo hábil, os contratos de cartão de crédito consignado e a solicitação do “saque” referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas no Procon-BH e no Procon Juiz de Fora (DOC. 06 e 07).

No mesmo sentido, deve ser deferida a antecipação da prova *inaudita altera pars*, para que o Banco Réu seja intimado a apresentar em tempo hábil as gravações telefônicas nas quais houve a oferta e contratação do cartão de crédito consignado, bem como a solicitação do “saque”, relativa aos consumidores acima mencionados, a fim de que sejam verificadas a idoneidade da contratação e a existência de informação acerca da creditação de valores em suas contas.

Pugna-se para que tais documentos sejam disponibilizados no sistema PJE, na opção de sigilo, para que os dados dos consumidores sejam preservados.



4.9 - DA TUTELA ANTECIPADA – DA OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E DE FAZER

A previsão de medidas liminares, para tutela de direitos ameaçados de dano irreparável ou de difícil reparação, não é mera faculdade do legislador, mas decorrência necessária da garantia constitucional de ação. Do contrário, submeter tais direitos ao procedimento previsto para as demais ações seria, portanto, obstar sua efetiva defesa em juízo.

Há que se ressaltar que está implícita na garantia constitucional de acesso ao Judiciário, a tutela efetiva do direito violado ou ameaçado, com as medidas necessárias à realização dessa tutela, a serem tomadas em tempo razoável.

No tocante à tutela antecipada ora pleiteada, há que se levar em consideração que se trata de questão decorrente de relação de consumo, cuja instrumentalidade utilizada decorre dos dispositivos previstos na Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Assim, os requisitos específicos da tutela antecipada deverão ser analisados por meio da interpretação conjunta e homogênea do diploma legal supra e, subsidiariamente, do Código de Processo Civil, quando for o caso.

O CDC, em seu art. 84, traz a seguinte norma:

“Art.84- Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º- Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo o justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao Juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§4º- O Juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito”.

No que se refere à matéria regida pela Lei nº 8.078/90, envolvendo, portanto, relação de consumo, a antecipação de tutela será cabível nas hipóteses da legislação especial, no caso, aquelas contidas no art. 84 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA**. O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de violação expressa à Constituição Federal e ao Código de Defesa do Consumidor, em virtude da violação à proteção dos consumidores, à boa-fé objetiva, à lealdade contratual e ao dever de informação nas relações consumeristas.



O *periculum in mora* se prende à circunstância de que milhares de consumidores brasileiros estão sendo vítimas de fraudes ou conduzidos ao superendividamento em razão da conduta lesiva do Requerido.

Deve ser considerado ainda, que não pode a sociedade civil e a massa de milhares de consumidores aguardarem o julgamento definitivo da pretensão após o decurso do regular caminho procedimental, com duração de vários anos. A sociedade tem o direito de se ver livre da prática manifestamente abusiva e ilícita da Instituição Financeira Ré, a qual deve ser rechaçada de imediato a fim de que seja resguardado o princípio da dignidade humana, insculpido na Constituição Federal.

Abstrai-se esse entendimento de expressões previstas no art. 90 do CDC, sendo que, conjugados os dispositivos aplicáveis no tocante à teoria da antecipação dos efeitos da tutela, em Ação Coletiva de Consumo, podemos concluir que, para ser evitada a ocorrência de mais danos aos consumidores, **é lícita a concessão de liminar, sem oitiva da parte contrária, para antecipação de todos ou alguns dos efeitos da tutela final pretendida, uma vez relevante o fundamento da demanda e presente o justificado receio de ineficácia do provimento final.**

Por todo o exposto, deve ser deferida liminar *inaudita altera pars*, para que o Réu se abstenha de condicionar o fornecimento do cartão de crédito consignado ao saque de montante em dinheiro referente ao total do valor disponibilizado a título de margem consignável.

E ainda, que seja proibido de depositar quaisquer valores nas contas dos consumidores sem a sua devida anuência e desbloqueio do cartão, também, realizar qualquer operação de saque, via ligação telefônica, inclusive a oferta, sob pena multa diária a ser arbitrada por esse juízo.

5 - DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto requerem:

5.1 - DA PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS

Em sede de produção antecipada de provas, os autores requerem, seja concedida *inaudita altera pars*, sem audiência de justificação, uma vez que é justo o receio de que a demora na sua concessão possa prolongar demasiadamente a duração da demanda, causando danos irreparáveis aos consumidores de todo o território nacional para que:

A) Seja a parte Ré intimada a apresentar, no prazo de 20 (vinte) dias, todos os contratos de cartão crédito consignado e a solicitação do “saque”, referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas nos documentos **05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18 e 20, sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo**



84, § 5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

B) Simultaneamente, requerem seja o Banco Réu intimado a apresentar no prazo de 20 (vinte) dias as gravações telefônicas nas quais houve a oferta e contratação do cartão de crédito consignado, bem como a solicitação do “saque”, conforme indicado nos documentos **05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18 e 20**, a fim de que sejam verificadas a idoneidade da contratação e a existência de informação acerca da realização do saque, **sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, § 5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;**

C) Pugna-se, ainda, para que a parte Ré informe quantas operações de TELESaque foram realizadas desde maio de 2008 até a presente data, **sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, § 5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;**

D) Seja oficiado o Instituto Nacional da Previdência Social – INSS, para que informe, em 20 (vinte) dias, detalhadamente, a data da comunicação da reserva da margem consignada, e, ainda, a data da **celebração de todos os contratos de cartão de crédito consignado e serviços dele decorrente**, relativa aos consumidores mencionados no item 5.1, alínea “a”, bem como informar se o Banco Réu disponibilizou a cópia dos contratos para a autarquia federal, sob pena de aplicação do crime de desobediência, disposto no artigo 330 do CP;

E) No caso de negativa de apresentação dos documentos constantes no item “a” pelo banco, requerem que a Autarquia Federal seja oficiada para apresentar os contratos celebrados entre consumidores e a instituição financeira que fizeram reclamações nas entidades de Defesa do Consumidor, conforme denúncias e inquéritos, anexos, 05, 06, 07, 09, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18 e 20, sob pena de busca e apreensão, sem prejuízo de aplicação do crime de desobediência, disposto no artigo 330 do CP.

5.2 - DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA – OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER:

Em sede de antecipação dos efeitos da tutela, as partes autoras requerem, seja concedida *inaudita altera pars*, sem audiência de justificação, uma vez que é justo o receio de que a demora na sua concessão possa prolongar demasiadamente a duração da demanda, causando danos irreparáveis aos consumidores de todo o território nacional para que:

A) O Banco Réu se abstenha de creditar qualquer valor sem a devida anuência do consumidor em conta corrente ou poupança, **sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;**



B) O Banco Réu se abstenha de realizar qualquer operação de crédito via telefone (TELESAQUE), vinculado ao cartão de crédito consignado, **sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) POR OPERAÇÃO, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015.**

5.3 - DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA – OBRIGAÇÃO DE FAZER:

Em sede de antecipação dos efeitos da tutela, as partes autoras requerem, seja concedida *inaudita altera pars*, sem audiência de justificação, uma vez que é justo o receio de que a demora na sua concessão possa prolongar demasiadamente a duração da demanda, causando danos irreparáveis aos consumidores de todo o território nacional para que:

A) O saque somente possa ocorrer **PRESENCIALMENTE** em **CAIXA ELETRÔNICO**, mediante desbloqueio e o uso de senha, nos termos do artigo 3º, inciso III da IN 39 do INSS, após o recebimento do cartão plástico e do contrato do cartão de crédito consignado devidamente assinado, **sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;**

5.4 - DO PEDIDO DE MÉRITO

Requerem:

A) A designação de audiência de conciliação, nos termos do artigo 334 do CPC;

B) Seja a parte Ré citada, via postal, no endereço informado no preâmbulo, na pessoa de seu representante legal, para tomar ciência da presente demanda e, querendo, contestar a ação, alertando-lhes sobre os efeitos da revelia;

C) Seja, ao final, julgada **PROCEDENTE** a presente ação para que, sejam consideradas como **amostra grátis todos os depósitos efetuados pelo requerido nas contas bancárias dos consumidores**, sem a anuência e ciência desses, referentes às operações de saque vinculadas ao cartão de crédito consignado do Banco Requerido, nos termos dos arts. 39, inciso III, parágrafo único, do CDC, **sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;**

D) Nas hipóteses em que o consumidor não obteve as informações, nos termos do artigo 46 do CDC, e contratou a operação do TELESAQUE, via telefone, pugna-se, como **PEDIDO PRINCIPAL**, para que



seja o pedido julgado **PROCEDENTE**, reconhecendo a inexigibilidade da dívida e a desconstituição dos débitos, de todos os consumidores que tiveram valores creditados em suas contas provenientes do TELESQUE, sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

E) Em caso do não acolhimento do pedido constante na alínea “D”, requer como **PEDIDO SUBSIDIÁRIO**, que os consumidores que contrataram o TELESQUE na ausência das informações essenciais, mediante erro substancial, a nulidade do suposto contrato de SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO, nos termos do artigo 51, inciso IV c/c §1º do CDC, recalculando-o como empréstimo pessoal consignado - pessoa física-, observando a taxa média mercado anual dos juros remuneratórios divulgada pelo BACEN para a espécie da contratação, sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

F) No caso da aplicação das alíneas supras (“D” e “E”), o banco réu deverá ser condenado a restituir os consumidores dos valores pagos indevidamente, referente a todos os custos da operação TELESQUE, e inclusive os assessorios (juros, anuidade, encargos, taxa de saque, doc, TED, IOF, seguros e etc), nos termos do artigo 42, § único do CDC, acrescido de correção monetária, desde a data do evento danoso até o efetivo pagamento, **sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);**

G) **No caso de procedência de qualquer dos pedidos retros**, seja a parte Ré intimada a apresentar a cópia de todos os contratos de cartão de crédito consignado nos quais tenha havido a ocorrência de “TELESQUE”, relativos a todos os consumidores brasileiros, **sob pena de multa diária em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);**

H) Seja, ao final, julgada **PROCEDENTE** a presente ação para condenar a Ré a pagar indenização pelos danos morais individuais sofridos pelos consumidores, com exceção àqueles aos quais for deferido o pedido de AMOSTRA GRÁTIS, constante da alínea (5.4 - “C”), considerando-se a gravidade da prática abusiva, bem como as lesões causadas aos consumidores hipervulneráveis, as quais refletiram inclusive em privação da sua subsistência digna, em quantia não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

I) Condenar o Réu a pagar indenização pelos danos morais coletivos, em valor a ser fixado por Vossa Excelência, o qual se sugere o importe de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais), cujo montante deverá ser corrigido monetariamente e acrescido dos juros legais, até o efetivo pagamento e destinado aos autores e ao FEPDC para implementar projetos, em prol do consumo consciente do crédito e educação financeira, nos termos do art. 57 do CDC;

J) Seja o pedido de produção antecipada de provas constante no item 5.1 confirmado, sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório à dignidade da justiça,



previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

K) Seja o pedido de tutela antecipada constante nos itens 5.2 e 5.3 confirmados, sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015.

L) Pugna-se, desde já, que havendo o trânsito em julgado, com decisão de mérito procedente, o Banco Réu realize a publicização da decisão, no prazo de 24 meses, contados do referido trânsito, na página inicial de seu sítio eletrônico, em jornais de ampla circulação em cada Estado da Federação e do Distrito Federal, redes sociais da instituição financeira (*twitter, facebook e instagram*), de forma destacada, informando sobre o direito ao reembolso ou compensação dos valores cobrados indevidamente, bem como os meios para efetivação do ressarcimento, com a devida comprovação nos autos, sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

M) Pugna-se, ainda, que havendo o trânsito em julgado, com decisão de mérito procedente, o Banco Réu comunique todos os seus clientes por carta e/ou e-mail, referente à devolução espontânea em razão da decisão coletiva, bem como os meios para efetivação do ressarcimento e comunique, sobre a referida condenação, com a devida comprovação nos autos sob pena multa diária, em valor não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

N) Requer a isenção do pagamento de custas judiciais *latu sensu*, nos termos do art. 87 do CDC;

O) Requer a intimação do ilustre representante do Ministério Público, para acompanhar o feito na condição de *custos legis*, nos termos do art. 92 do CDC;

P) Requer seja publicado edital no órgão oficial, nos termos do art. 94 do CDC, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes;

Q) Requer seja aplicada a inversão do ônus probatório no caso em tela, considerando o disposto no art. 6º, VIII do CDC, para que a Ré apresente a lista dos consumidores lesados, bem como o valor depositado indevidamente a cada um;

R) Requer seja a Ré condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios à base de 20% sobre o valor da causa e demais cominações legais.

S) Requer o cadastramento da advogada Lillian Jorge Salgado, inscrita na OAB/MG 84.841, sob pena de nulidade de todos os atos processuais.



Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Dá-se à causa o valor de R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 07 de outubro de 2019.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA
OAB/MG 84.841

DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLORIA
DEFENSOR PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
MADEP 0269

SABRINA TORRES LAMAITA IELO
DEFENSORA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Justiça de Primeira Instância

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

COMARCA DE BELO HORIZONTE

6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Raja Gabaglia, 1753, Luxemburgo, BELO HORIZONTE - MG - CEP: 30380-900

PROCESSO Nº 5154588-04.2019.8.13.0024

CLASSE: AÇÃO CIVIL PÚBLICA CÍVEL (65)

ASSUNTO: [Empréstimo consignado, Cartão de Crédito]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA, DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

RÉU: BANCO BMG SA

INSTITUTO DEFESA COLETIVA e DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS ajuízam ação coletiva contra o **BANCO BMG S/A** com pedidos de antecipação de tutela para que o Banco se abstenha de creditar qualquer valor sem a devida anuência do consumidor em conta corrente ou poupança; se abstenha de realizar qualquer operação de crédito via telefone vinculado ao cartão de crédito consignado; seja compelido a autorizar apenas os saques presenciais em caixa eletrônico mediante desbloqueio e o uso da senha.

Argumentam que o requerido promove conduta lesiva aos consumidores, principalmente, os idosos, aposentados e pensionistas, quando permite que seus prepostos e correspondentes façam ligações a esses públicos para fim de oferecer e até impor a linha de crédito denominada "Tele-Saque", ferindo o direito consumerista de informação e induzindo-os a erro..

Aduz que as condutas lesivas praticas pelo banco consistiriam em três tipos:

" TELE SAQUE SEM O CONHECIMENTO DA OPERAÇÃO

"Ocorre quando o banco sequer entra em contato com o consumidor, liberando os valores em conta corrente ou poupança vinculando estes valores a um cartão de crédito consignado.

TELE SAQUE SEM O DEVIDO CONHECIMENTO DOS TERMOS DA OPERAÇÃO

"Ocorre quando a instituição financeira entra em contato com o consumidor que acaba de aderir ao cartão de crédito e oferece a contratação imediata do crédito pré aprovado", mas não alerta sobre as cláusulas contratuais e os riscos do serviço prestado".

OPERAÇÃO TELESaque - ERRO SUBSTANCIAL

"Ocorre quando o consumidor adere ao contrato de cartão de crédito, acreditando ser um contrato de empréstimo consignado. Na maioria das vezes o consumidor NUNCA recebe a fatura para pagamento integral, e o saque é liberado antes do recebimento do cartão plástico e do contrato".

Argumenta que tais condutas violam as normas dos 4º, I, 6º, II, III, IV, 39, I, II, IV, V, VI, VII, §único, 46, 51 e 52 do CDC, e também a instrução normativa 39, artigo 1º, 3º, III, e instrução normativa 100 do INSS, haja vista o direito individual homogêneo de todos os consumidores lesados a terem o seu prejuízo ressarcido, como forma de reparar o dano causado pela Instituição financeira Ré.

Requerem, também, antecipadamente:

- que o banco requerido seja compelido a apresentar os contratos de cartão de crédito consignado e a solicitação de “saque” referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas no Procon Uberaba;

- que o banco seja compelido a apresentar as gravações telefônicas nas quais houve a oferta e contratação do cartão de crédito consignado referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas no Procon-Uberaba;

É o relatório, decido.

No caso do Banco BMG não há elementos por ora para o deferimento das tutelas antecipatórias.

A autora apresentou documentos que indicam que há reclamações contra o Banco, entretanto, há também documentos que indicam que o Banco observa o direito de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

O documento de id 87489513, pag 1 a 10 - consistente em Ata Notarial de conversa entre atendente CLEIDE e cliente MARIA DO CARMO - apresenta a conversa entre consumidor e preposto do banco na qual o cliente argumenta que quer o cartão de crédito, mas não quer o saque, e o atendente diz que o cartão engloba a opção de saque. Consta ao final da gravação o seguinte trecho:

“INTERLOCUTOR 1 - Como podemos perceber, o banco oferece além do cartão de crédito, faz uma venda casada de um empréstimo consignado, através do cartão de crédito, tá? Então a gente está encerrando aqui a prova e que foi constatada a venda do cartão de crédito via telefone. Eu tô encerrando a ligação às 10:29”.

Em primeiro lugar, não há indicação nenhuma de venda casada nessa ligação. A atendente oferece o produto e orienta corretamente sobre as possibilidades de uso; o potencial cliente pergunta se há cartão de crédito sem opção de saque e insiste nisso de forma premeditada; o atendente responde que não, que verificará e ligará de novo.

Essa ligação parece ter sido feita com a predisposição de induzir o funcionário do banco a admitir algo que, na realidade, não ocorre. O cartão de crédito consignado, assim como todo cartão de crédito, vem com a opção de saque, entretanto, se o cliente vai utilizar ou não o saque é opção exclusiva dele.

A mesma ata foi inserida no id 87489514, pag 1 a 10, ambos os documentos são iguais.

As autoras juntaram o “Manual de Venda Gravada do Cartão BMG Card” no id 87489528, pag 1 a 39, que indica a preocupação do Banco em orientar corretamente seus atendentes para que estes, por sua vez, orientem corretamente os clientes. Nesse documento, há roteiro de venda, inclusive, com advertência ao funcionário para o caso de prática que induza a erro o consumidor.

A Ata Notarial de id 87489530, pag 1 a 6 - na qual há a transcrição da conversa entre uma preposta do Banco chamada Andreia Bastos e o cliente Orestides Gomes da Silva - evidencia que o cliente foi avisado que o saque é através do cartão de crédito; que esse saque não se confunde com empréstimo consignado; é informado inclusive das tarifas e da taxa de juros mensal e anual, o IOF e o custo efetivo da contratação.

O documento de id 87489539 indica que ocorreu adesão prévia por escrito ao cartão de crédito, portanto, o banco requerido já vem atuando da exata forma sugerida pelas autoras, ou seja, o consumidor recebeu o contrato escrito com as cláusulas reguladoras do produto, assinou-o e aderiu por escrito ao saque (id 87489539 - pag 9).

A transcrição de id 87489541, pag 1 a 12 indica o consumidor recebeu a mensagem sobre a disponibilidade da linha de crédito e ligou voluntariamente para o BMG para saber do produto. Ora, se ele recebeu algum material promocional e se interessou, inexistente lesividade de conduta do Banco. Nesse caso, o atendente pergunta em que conta, o cliente quer seja o valor depositado e o cliente simplesmente fornece os dados, o que indica que possuía o interesse no crédito concedido. No documento, está evidente que o preposto do banco presta todas as informações do contrato, as taxas de juros, IOF, limite que pode ser usado. Opreposto, inclusive, fornece o site do Banco para que o cliente retire a fatura e consulte limites.

Uma das reclamações contra o Banco é a violação ao direito de informação, que impediria o conhecimento sobre a evolução do débito e os limites do contrato. Entretanto, nos id 87489695, 87489697, 87489698, 87489701 são apresentadas faturas que o banco remeteu ao cliente com as informações sobre o saque, os juros e as formas de pagamento.

Ata Notarial de id 87489714, que versa sobre o diálogo entre atendente do BMG e a consumidora Cláudia, há oferta e aceitação do limite de saque. O atendente diz expressamente que o saque é pelo cartão de crédito, informa a taxa de juros cobrada tanto a anual quanto a mensal; diz que a operação é realizada com cartão de crédito e informa o IOF e o custo efetivo total. Em determinado

momento, a atendente verifica a possibilidade de liberação de um valor maior, a apresenta a Sra Cláudia e repete todas as orientações dadas anteriormente.

Já os documentos apresentados nos id 87489275, pag 1 a 19; id 87489287, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508, consistem em reclamações promovidas por consumidores contra o Banco junto ao PROCON BH e o PROCON Juiz de Fora, nas quais alternam-se negativas de contratação e reclamação sobre o cartão de crédito consignado.

Muitos dos documentos apresentados indicam que existe o “Telesaque”, mas a oferta é feita de forma clara ao consumidor que pode aderir ou não ao produto. Nas transcrições acima descritas os juros são claramente informados.

A prova apresentada não é consistente no sentido de indicar práticas violadoras do direito de informação previsto no CDC. Elas não confirmam a informação contida na inicial de que o banco estaria impondo contratação indesejável sem a anuência do consumidor.

O artigo 4º do CDC dispõe que “a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a respeito à sua dignidade, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo”.

Oportuno abordar o imperativo da “função social do contrato”, previsto no artigo 421 do Código Civil, que estatui a impossibilidade de se transformar os negócios em instrumentos para atividades abusivas, que causem danos à parte contrária ou a terceiros, uma vez que, nos termos dos artigos 187 e 422 do mesmo Código:

“Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

“Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

Ademais, o art. 51, IV, do CDC prevê:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;”

Todas as relações devem ser efetivadas obedecendo a boa-fé e a função social aonde se funda a teoria insculpida no art.187 do CCB, mesmo que a contratação seja efetuada por meios não convencionais como são os negócios virtuais e por telefone. No caso dos autos, grande parte dos documentos juntados indicam que o banco explica detalhadamente ao cliente sobre o saque por cartão de crédito. As transcrições apresentadas indicam que os clientes já possuem cartão de crédito contratado com o Banco e são informados que o saque atenderá às regras do Cartão.

Em todas as transcrições, os juros foram informados.

A alegação de que o banco estaria a depositar valores nas contas dos consumidores sem a devida anuência não está confirmada na prova documental até então apresentada. Pelo contrário, a prova indica que há sim anuência do consumidor e que alguns deles, inclusive, ligam para o Banco para saber do produto, pois se interessaram pela oferta.

O pedido antecipatório para que o banco seja compelido a se abster de realizar qualquer operação de saque via ligação telefônica, inclusive a oferta, e que os saques sejam autorizados apenas presencialmente em caixa eletrônica mediante desbloqueio do cartão e o uso de senha, por ora, deve ser indeferido.

Em primeiro lugar, a oferta por telefone não constitui, por si só, ilícito consumerista, pois o consumidor pode se cadastrar no “*Não perturbe*” ou pode, simplesmente, desligar o telefone e ignorar a oferta.

Ademais, existe atualmente muitos bancos virtuais e serviços de telemarketing, que não constituem, por si só, violação a nenhuma regra consumerista. Simplesmente, constituem forma mais rápida e menos onerosa de se captar e/ou atender um cliente.

O principal problema desse tipo de contratação está na forma de apresentação do produto ao cliente, pois alguns Bancos o fazem de maneira incompleta e desvirtuada, o que pode induzir o consumidor a erro. As Atas Notariais juntadas nos autos indicam que esse

banco específico orienta o cliente sobre as características do produto e os juros incidentes.

O banco possui até mesmo uma “Manual de Venda Gravada do Cartão BMG Card” no id 87489528, pág 1 a 39, para evitar que seus prepostos atuem de forma abusiva.

As condições do negócio são apresentadas aos clientes; portanto, o problema não está na ausência de informação, o problema está no fato de que o consumidor opta por um negócio ruim no afã de receber mais rapidamente um recurso financeiro.

A alegação de que Portaria do INSS proibiria a contratação do cartão de crédito por telefone não pode ser aceita sem a oitiva da parte contrária, pois nos casos apresentados até essa fase, os consumidores possuíam o cartão e a contratação por telefone é uma comodidade.

Em relação a antecipação de provas, há dois pedidos específicos: o primeiro, para que o banco exiba os contratos ; o segundo para que exiba as gravações.

Não há urgência em relação ao primeiro, os contratos podem vir aos autos no curso da instrução se não houver acordo entre o banco e as entidades autoras em prol do consumidor. A documentação até então acostada aos autos indica que o Banco tem o cuidado de providenciar contrato escrito e emite faturas. Dessa feita, as autoras devem indicar o nome e CPF dos clientes que supostamente não aderiram ao contrato escrito.

Em relação às gravações, para que o banco possa identificá-las, os autores devem apresentar a relação dos consumidores com os respectivos CPF, o dia e horário das ligações e o número do protocolo se houver. Do contrário, é impossível impôr ao banco qualquer imposição nesse sentido.

Assim, nos termos da fundamentação, INDEFIRO OS PEDIDOS ANTECIPATÓRIOS.

P.I. Observar que uma das autoras é da Defensoria Pública.

Expedir precatória para intimação do Banco da presente decisão, para comparecer a audiência de conciliação e para citação.

Considerando que os autores manifestaram o interesse na autocomposição, designo audiência de conciliação na pauta do juiz para **19 DE NOVEMBRO de 2019 às 13:00 horas.**

Não havendo conciliação, o prazo de contestação contará a partir da audiência.

O Ministério público deve ser intimado.

BELO HORIZONTE, 11 de outubro de 2019

EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA 06ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

PROCESSO Nº.: 5154588-04.2019.8.13.0024

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, já devidamente qualificado nos autos da ação civil pública ajuizada em face de **BANCO BMG S/A**, vêm respeitosa e tempestivamente¹ à presença de V. Exa., opor **EMBARGOS DE DECLARAÇÃO**, nos termos do artigo 1.022 do CPC, em face da decisão de ID nº 88261 591, a qual indeferiu os pedidos antecipatórios pleiteados na inicial.

1. INTRODUÇÃO

Em sede de tutela antecipada, foi requerida a abstenção do Banco Réu da creditação de qualquer valor sem a devida anuência do consumidor em conta corrente ou poupança e da realização de qualquer operação de crédito via telefone, bem como a ocorrência presencial em caixa eletrônico, mediante o desbloqueio e o uso de senha, de qualquer operação de saque no cartão de crédito consignado.

Em decisão liminar esta d. magistrada indeferiu os pedidos antecipatórios por entender que não há elementos suficientes nos autos aptos subsidiar as tutelas pretendidas, haja vista que os documentos apresentados pelo Autor indicariam a existência de reclamações contra o Banco Réu, entretanto, também assinalariam para a observância do **direito de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor.**

A referida decisão, todavia, é contraditória e omissa em relação a vários elementos probatórios apresentados, razão pela qual se faz necessário o aviamento dos presentes embargos de declaração.

2. RAZÕES DOS EMBARGOS

É consabido que os embargos de declaração se destinam, precipuamente, a desfazer

¹ A parte Embargante tomou ciência da decisão embargada em 21.10.2019, consoante certidão de intimação de ID nº 88261590. Iniciando a contagem do prazo em 22.10.2019. Dessa forma, o prazo de 05 (cinco) dias úteis, nos termos do art. 1.023 do CPC, terá seu término em 28.10.2019, não havendo que se falar em intempestividade. Notadamente, em razão do feriado pelo dia do Funcionalismo Público, bem como a teor da Portaria 886/PR/2019, o prazo fica prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, qual seja 29.10.2019.

obscuridades, a afastar contradições e a suprir omissões que eventualmente se registrem na decisão proferida. Essa modalidade recursal, permite o reexame da decisão embargada para o específico efeito de viabilizar um pronunciamento jurisdicional de caráter integrativo-retificador que, afastando as situações de obscuridade, omissão ou contradição, complementa e esclarece o conteúdo da decisão, o que é o caso ora em espécie.

Da leitura da decisão embargada constata-se que houve omissão e contradição. **Omissão** em relação a elementos probatórios apresentados nos autos, os quais por si só comprovam a ocorrência da prática lesiva, bem como a necessidade de concessão da tutela antecipada e em relação ao disposto no art. 1º e 3º, III da instrução normativa INSS nº 39 e na decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024. E contradição em relação às provas analisadas e as conclusões adotadas na decisão embargada, as quais desconsideram de forma absoluta a idade avançada dos consumidores e a sua baixa escolaridade e capacidade de compreensão de termos contratuais.

Portanto, o presente recurso tem como escopo aclarar os pontos contraditórios e omissos acima apontados.

3. DA CONTRADIÇÃO RELATIVA À DECISÃO PROFERIDA NA AÇÃO CIVIL PÚBLICA Nº 2553508-45.2006.8.13.0024 – PRECLUSÃO DA MATÉRIA - PROIBIÇÃO JUDICIAL DA CONDUTA NOS TERMOS DO ARTIGO 6º DA LEI FEDERAL 10.820/2003 E O ART. 3º, III DA A INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS Nº 39.

A decisão embargada assevera que a oferta por telefone não constitui, por si só, ilícito consumerista, **pois o consumidor pode se cadastrar no “Não perturbe” ou pode, simplesmente, desligar o telefone e ignorar a oferta.**

Afirma, ainda, que a alegação de que Portaria do INSS proibiria a contratação do cartão de crédito por telefone não pode ser aceita sem a oitiva da parte contrária, pois nos casos apresentados na petição inicial, os consumidores possuíam o cartão e a contratação por telefone constituiria uma mera comodidade.

O provimento jurisdicional sustenta, ainda, que existiriam, atualmente, muitos bancos virtuais e serviços de telemarketing, que não constituiriam, por si só, violação a nenhuma regra consumerista. Simplesmente, representam forma mais rápida e menos onerosa de se captar e/ou atender um cliente, sendo que o principal problema desse tipo de contratação está na forma de apresentação do produto ao cliente, pois alguns Bancos o fazem de maneira incompleta e desvirtuada, o que pode induzir o consumidor a erro.

Dessa forma, as condições do negócio seriam supostamente apresentadas aos clientes, de modo que o problema não estaria na **ausência de informação**, mas sim no fato de que o consumidor estaria a optar por um negócio ruim no afã de receber mais rapidamente um recurso financeiro.

Consoante o entendimento dessa d. magistrada, as Atas Notariais juntadas nos autos indicam que o Banco Réu orienta o cliente sobre as características do produto e os juros incidentes. Nesse sentido, a Instituição Financeira Requerida possuiria até mesmo uma “Manual de Venda Gravada do Cartão BMG Card” (documento de ID 87489528) o qual buscaria evitar que seus prepostos atuassem de forma abusiva, o que indica a preocupação do Banco Requerido em orientar corretamente seus atendentes para que estes, por sua vez, orientem corretamente os clientes.

Verifica-se que a fundamentação usada pela d. magistrada no tocante a licitude da oferta e contratação do produto cartão de crédito consignado pelo telefone viola frontalmente o disposto no art. 6º da Lei 10.820/2003² e o art. 3º, III da instrução normativa INSS nº 39, bem como a decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024.

Para regulamentar o artigo 6º da Lei Federal 10.820/2003, o INSS expediu a Instrução Normativa INSS nº 121/2005, que regula a realização de empréstimos consignados, em consonância com o Código do Consumidor, prevendo uma série de requisitos a serem observados pelas Instituições Financeiras, dentre os quais se encontra o pleno e total esclarecimento do cliente sobre o valor do empréstimo contraído, a quantidade de parcelas, o valor de cada parcela, o valor dos juros cobrados etc.

A Instrução Normativa INSS nº 39/2009 prevê expressamente que a autorização da margem consignada deve se dar de **FORMA EXPRESSA, POR ESCRITO OU POR MEIO ELETRÔNICO, NÃO SENDO ACEITA A AUTORIZAÇÃO DADA POR TELEFONE, *in verbis*:**

Artigo 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

² “Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS a proceder aos descontos referidos no art. 1º desta Lei, bem como autorizar, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições **estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS.**”

Dessa forma, a Instituição Financeira Ré está adstrita ao comando legal não podendo efetuar a contratação do cartão de crédito consignado, por meio de ligação telefônica, ainda que tal modalidade seja mais cômoda, rápida ou menos onerosa.

Não obstante, na ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024³ movida pelo Instituto Defesa Coletiva em face do Banco BMG, em trâmite na 29ª vara cível da comarca de Belo Horizonte - Minas Gerais, foi determinada a proibição da contratação do produto cartão de crédito consignado aos idosos, aposentados e/ou pensionistas, por meio de ligação telefônica.

III - DISPOSITIVO

Ante o exposto, julgo *parcialmente* **procedentes** os pedidos contidos na petição inicial de fls. 02/21, tomando em definitivo a antecipação de tutela deferida a f. 368, para:

1 – determinar que o réu se abstenha de promover a contratação, por telefone, com os consumidores idosos referente ao produto "cartão de crédito BMG MASTER";

No mesmo sentido o acórdão proferido pela segunda instância desse E. TJMG⁴, em sede do julgamento do recurso de Apelação, também determinou a proibição da contratação do produto nessa modalidade:

³ A sentença proferida na ação civil coletiva nº 2553508-45.2006.8.13.0024 está contida no documento de ID 87489720.

⁴ Acórdão da Apelação Cível nº 1.0024.06.255350-8/007 disponível no documento de ID nº 87489722.

Apelação Cível Nº 1.0024.06.255350-8/007

Da mesma forma, a contratação via telefone, além de ferir dispositivos do CDC, também é prática vedada pela Instrução Normativa INSS/PR nº 121/2005, em seu art. 1º, §7º, que assim estabelece:

"Art. 1º Podem ser consignados e/ou retidos descontos na renda mensal dos benefícios de aposentadoria ou de pensão por morte, para pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil, somente após efetiva contratação pelo titular do benefício em favor da instituição financeira pagadora ou não do benefício, desde que:

(...)

§ 7º A autorização do titular do benefício para a consignação, retenção e reserva de margem consignada de empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil não poderá ser feita por telefone, não sendo permitida como meio de comprovação de autorização expressa a gravação de voz. (Nova redação dada pela IN INSS/PRES Nº 1, DE 29/09/2005)

(...)"

Alega o réu que não pratica a contratação do cartão de crédito por telefone. Contudo, tal tese não merece acolhimento.

Pelo que dos autos consta, por meio da decisão de fl. 368 foi deferida a liminar ordenando ao réu que se abstivesse de proceder às contratações por telefone, sendo certo que o réu, à fl. 371 afirmou que não promovia a celebração de contratos via telefone.

Face à inversão dos ônus da prova, fl. 326, cabia ao réu a comprovação de suas alegações, o que, todavia, não ocorreu, conforme se

Fl. 14/18

Dai se conclui que, nas contratações de empréstimos consignados feitas por telefone é impossível ao banco cumprir todos os requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, o que conduz à invalidade dos contratos firmados por este meio.

Fl. 13/18

Na referida ação civil coletiva restou incontroverso que o Banco Réu oferece, por meio de contato telefônico, produtos bancários a consumidores idosos, notadamente aposentados ou pensionistas do INSS – Instituto Nacional do Seguro Social.

Entendeu-se, contudo, que tal prática viola o exercício pleno do direito à informação (artigos 6º, III; 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor)⁵, bem como não propicia ao consumidor

⁵ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

idoso o imediato conhecimento das informações básicas acerca da concessão do crédito (artigo 52, do Código de Defesa do Consumidor)⁶.

Ademais, o produto cartão de crédito consignado reúne características híbridas de cartão de crédito e empréstimo consignado, sendo de difícil compreensão a sua dinâmica e forma de cobrança, o que acaba por tornar a sua oferta por telefone uma prática abusiva nos termos do estabelecido pelo artigo 51, I, IV c/c § 1º, I e II do Código de Defesa do Consumidor⁷.

Dessa forma, o poder judiciário mineiro reconheceu a nocividade da conduta, proibindo a contratação do cartão de crédito consignado do banco Réu, pelo telefone.

III - 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.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

⁶ Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

⁷ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

Nesse sentido, considerou-se que o contrato constitui processo que se desdobra em fases diversas, sendo que a legislação civil estabelece o dever de cumprimento da boa-fé objetiva em todas as etapas da contratação, ao passo que a legislação consumerista acresce o dever de informação adequada e transparência a serem observados também em todas as fases da contratação, de modo que tanto a oferta quanto a contratação propriamente dita do cartão de crédito consignado a consumidores idosos, via telefone, é abusiva e, por corolário, ilegal.

Portanto razão foi proibida a contratação, nela compreendidas todas as suas fases, haja vista que não é possível vislumbrar o cumprimento da boa-fé objetiva e dos deveres anexos do contrato em uma oferta de cartão de crédito consignado a consumidores idosos via telefone, vez que o mero senso comum indica que esses cidadãos são extremamente vulneráveis e que a ligação telefônica não representa meio adequado e suficiente para o repasse de informações complexas.

Assim, constata-se que, face às normas estabelecidas pelo direito processual civil brasileiro, a matéria relativa à possibilidade de contratação de cartão de crédito consignado, via telefone encontra-se já decidida pelo poder judiciário, encontrando-se acobertada pelo manto da coisa julgada material⁸.

De tal sorte, o ordenamento jurídico não possibilita a discussão posterior da temática em sede de novo processo, devendo a decisão judicial ser respeitada e cumprida tanto pela parte Ré, quanto pelos demais órgãos do Poder Judiciário.

Ademais, cumpre ressaltar que o “Manual de Venda Gravada do Cartão BMG Card” (documento de ID 87489528) constitui apenas prova de que a Instituição Financeira viola a instrução normativa nº 39 do INSS bem como o comando judicial exarado nos autos da ação civil pública supratranscrita, na medida em que demonstra de forma evidente que o Banco continua promovendo a contratação do cartão de crédito consignado, via telefone.

Não obstante, o fato de o roteiro de venda possuir advertência ao funcionário para o caso de prática que induza a erro o consumidor, não comprova o atendimento desse quesito pela Instituição Financeira Requerida. Pelo contrário, o que se vê nas reclamações dos cidadãos nos canais de defesa do consumidor é que o Banco não atende o dever de informação e realiza contratações sem a solicitação e anuência prévia dos consumidores.

Portanto, a decisão embargada encontra-se em manifesta contradição com o disposto nos artigos 6º da Lei 10.820/2003 e 3º, III da instrução normativa INSS nº 39, bem como na decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024, razão pela qual os presentes aclaratórios devem ser acolhidos.

⁸ Em face do acórdão de apelação foi interposto Recurso Especial (REsp 1.633.573/MG), todavia o recurso não trata da matéria relativa à proibição da contratação do cartão de crédito via telefone, razão pela qual a matéria está acobertada pela coisa julgada material.

4. DA CONTRADIÇÃO EM RELAÇÃO AO DOCUMENTO DE ID Nº 87489513 - ATA NOTARIAL DE CONVERSA DA CONSUMIDORA MARIA DO CARMO E OCORRÊNCIA DE VENDA CASADA

A decisão embargada afirma que no documento de ID 87489513, consistente na Ata Notarial de conversa entre atendente CLEIDE e consumidora MARIA DO CARMO, não há nenhuma indicação de venda casada, haja vista que a atendente oferece o produto e orienta corretamente sobre as possibilidades de uso, sendo que a potencial cliente é que questiona sobre a existência de cartão de crédito sem a opção de saque, insistindo nessa possibilidade de forma premeditada.

Consoante o entendimento dessa d. magistrada a ligação parece ter sido feita com a predisposição de induzir o funcionário do banco a admitir algo que, na realidade, não ocorre, na medida em que o cartão de crédito consignado, assim como todo cartão de crédito, vem com a opção de saque, cabendo ao cliente decidir se vai utilizá-la ou não.

Verifica-se que a referida ata notarial apresenta o diálogo efetuado entre a consumidora e a preposta do Banco Réu, no qual a possível cliente deseja contratar o cartão de crédito consignado, mas não deseja efetuar o saque.

Primeiramente faz-se imperioso ressaltar que **a prova NÃO É INDUZIDA.**

Induzir significa aconselhar ou persuadir alguém a fazer algo, incitá-lo; instigá-lo. Em nenhum momento a consumidora, ou os representantes do Instituto Defesa Coletiva praticaram essa conduta.

Considerando a dificuldade prática de os autores conseguirem a gravação de uma ligação telefônica no momento em que o Banco oferta voluntariamente o produto ao consumidor, na medida em que a maioria dos cidadãos apenas percebe o ato ilícito após o desconto de valores em seus benefícios, fez-se necessário angariar consumidores que se dispusessem a ligar para o Banco e solicitar o cartão de crédito consignado.

Nessa perspectiva, resta evidente que apenas há transcrições de ligações efetuadas por consumidores na presença de representantes do Instituto Defesa Coletiva, dada a dificuldade de se obter ligações realizadas a partir da iniciativa do próprio Banco Réu.

Não obstante, como forma de buscar a verdade dos fatos, bem como possibilitar a juntada da gravação de ligações perpetradas pela própria Instituição Financeira, foi requerida, em sede de produção antecipada de provas, a juntada da gravação de todas as ligações telefônicas, por meio das quais houve a contratação do cartão de crédito consignado ou a solicitação do “tele saque”, relativas a todos os consumidores que registraram reclamações no Procon-BH e no Procon

Juiz de Fora (documentos de ID nº 87489275 e 87489287), conduta que demonstra a absoluta boa-fé dos autores para com a busca da verdade dos fatos.

Assim, resta evidente que é o Banco Réu que dispõe das gravações telefônicas nas quais as operações de “tele saque” foram feitas, sendo que tais áudios são imprescindíveis para análise da licitude da contratação. Todavia, ante a impossibilidade de se ter acesso a esses arquivos, antes da propositura da demanda, fez-se necessário buscar por consumidores que voluntariamente ligassem para a Instituição Financeira Requerida a fim de solicitar o produto, para que fosse analisada a conduta do Banco.

Dessa forma fica claro que tais diálogos não foram induzidos, pelo contrário, foram o único meio probatório encontrado pelos autores para demonstrar de plano a prática abusiva da Instituição Financeira em face dos consumidores brasileiros.

Feitas essas considerações, passa-se a análise do diálogo contido na ata notarial supracitada (documento de ID 87489513).

Da leitura do documento depreende-se que a **preposta da instituição financeira não informa sobre a possibilidade de se realizar o saque no cartão de crédito consignado, ELA INFORMA QUE O VALOR DISPONÍVEL A TÍTULO DE MARGEM CONSIGNÁVEL SERÁ CREDITADO NA CONTA DA CONSUMIDORA**. Veja-se:

depois que o documento chegar aqui, fica liberado em dois dias. INTERLOCUTOR 02: Tá. A proposta já foi analisada, ou vocês vão analisar a proposta ainda? INTERLOCUTOR 03: Já foi analisa. A gente aceitou a proposta. INTERLOCUTOR 02: Entendi. Então já tá aprovada? INTERLOCUTOR 03: (inaudível) nesse valor de dois mil oitocentos e vinte um e cinquenta, e no caso assim que a gente conseguir finalizar o seu cartão, esse valor será creditado na conta que a Senhora passou. INTERLOCUTOR 02: Ai, mais esse crédito é só se eu fizer ele, né? Procês

Vê-se que a potencial cliente pergunta se a proposta já foi analisada ou ainda está em análise, sendo que a atendente do Banco Réu informa que a proposta foi aceita, no valor de R\$ 2.821,50 (dois mil oitocentos e vinte um reais e cinquenta centavos), de modo que logo após a finalização da contratação do cartão de crédito consignado esse montante **SERÁ CREDITADO** na conta da consumidora. Ora o verbo “será” não traz consigo uma possibilidade e sim uma conduta obrigatória, a qual claramente caracteriza a venda casada do cartão de crédito consignado com o saque do limite disponibilizado a título de margem consignada.

A venda casada fica ainda mais evidente no decorrer da conversa, quando a consumidora pergunta expressamente se o valor será creditado **APENAS se assim ela solicitar**, ocasião em que a atendente informa que a proposta foi feita juntamente com saque.

analisa. A gente aceitou a proposta. INTERLOCUTOR 02: Entendi. Então já tá aprovada? INTERLOCUTOR 03: (inaudível) nesse valor de dois mil oitocentos e vinte um e cinquenta, e no caso assim que a gente conseguir finalizar o seu cartão, esse valor será creditado na conta que a Senhora passou. INTERLOCUTOR 02: Aí, mais esse crédito é só se eu fizer ele, né? Procês (sic) creditar, porque se não eu vou ficar sem limite nenhum no cartão. INTERLOCUTOR 03: No caso, a gente fez a proposta juntamente com o saque. INTERLOCUTOR 02: Han, mas se eu resolver que eu não quero esse saque eu não preciso de sacar, né? Porque eu quero é o cartão. - E o bom que o cartão seria... INTERLOCUTOR 03: Até que o cartão a senhora pode utilizar o valor como o dinheiro também que é até melhor, né? Senhora... INTERLOCUTOR 02: Maria do Carmo. - Eu posso não querer o dinheiro e usar no cartão, né? Porque dinheiro a gente põe dinheiro na conta e a gente gasta ele sem saber e o cartão é mais fácil assim da gente organizar. INTERLOCUTOR 03: De repente a Senhora me falou né, do seu interesse em estar fazendo o cartão com saque, né? Que aí no caso cê (sic) fez as duas propostas juntas, entendeu? INTERLOCUTOR 02: Entendi. Mas aí eu posso optar só por uma, né? Só pela do cartão. INTERLOCUTOR 03: Então, mas aí no caso

Ora, V. Excelência, é cristalino que a consumidora não solicita um cartão sem a opção de saque, ela apenas indaga sobre a possibilidade de não usar a função saque. Tanto o é assim que ela pergunta expressamente para a atendente do Banco “*mas se eu resolver que eu não quero esse saque eu não preciso de sacar né?*”, sendo que ao invés de a preposta da Instituição Financeira informar que o saque é apenas uma possibilidade, ela assevera que a proposta é feita com o saque obrigatório!

Vê-se claramente que não houve a devida informação da consumidora a acerca da possibilidade de usar o cartão na modalidade crédito, com a opção de saque facultativa. O que foi efetuado pelo Banco, em verdade, é a tentativa de empurrar para a consumidora o saque do valor em dinheiro, de forma obrigatória. **Isso fica ainda mais evidente quando a atendente da Instituição Financeira informa a consumidora que basta ela pagar o valor da fatura com o dinheiro sacado, veja-se:**

organizar. INTERLOCUTOR 03: De repente a Senhora me falou nê, do seu interesse em estar fazendo o cartão com saque, nê? Que aí no caso cê (sic) fez as duas propostas juntas, entendeu? INTERLOCUTOR 02: Entendi. Mas aí eu posso optar só por uma, nê? Só pela do cartão. INTERLOCUTOR 03: Então, mas aí no caso

como eu já fiz as duas juntas, caso (inaudível)... quita com o valor do saque. INTERLOCUTOR 02: Aí eu tenho que quitar. Então a proposta só vem desse jeito agora então? Tive que optar. Porque eu tô (sic) pensando aqui pegar dinheiro, dinheiro é uma coisa que a gente gasta em um minuto. Uma volta que eu der na rua eu vou gastar, então o cartão pra mim é melhor, moça. Então, eu não vou querer não uai. INTERLOCUTOR 03: No caso seria, a opção que eu tenho no momento é esse, nê? INTERLOCUTOR 02: Só tem essa opção, de saque? O cartão com o saque já? INTERLOCUTOR 03: Aquí a gente já faz o cartão com o saque. INTERLOCUTOR

É clarividente que o diálogo não se trata da possibilidade de contratar um cartão de crédito consignado que não possua a opção de saque, mas sim de efetuar um saque obrigatório no momento da contratação do cartão de crédito consignado. Tal raciocínio fica cristalino a uma, porque a atendente fala em creditar o valor na conta da consumidora e pagar a fatura com o valor sacado, a duas porque em momento algum do diálogo a preposta do Banco fala em FACULDADE OU POSSIBILIDADE de realizar o saque, tal operação é posta nitidamente como uma imposição.

Diante do exposto, a ata notarial da referida ligação telefônica confirma que há a venda casada do cartão de crédito consignado com o saque do valor disponível a título de margem consignada, sendo que em nenhum momento a atendente informa de forma clara que o saque é apenas uma possibilidade, de modo que a consumidora poderia fazer uso do cartão na modalidade crédito ou realizar o saque do montante. Pelo contrário, o diálogo apenas demonstra que a atendente do banco informa somente que a proposta é conjunta, não efetuando qualquer esclarecimento acerca de o saque constituir apenas uma faculdade do cliente.

Tal conduta vem sendo absolutamente rechaçada pelo E. TJMG, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO - PRELIMINAR - OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - AFASTADA - RELAÇÃO DE CONSUMO - CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - VENDA CASADA - CARTÃO DE CRÉDITO - RESTITUIÇÃO EM DOBRO DEVIDA - DANO MORAL - CONFIGURADO - RECURSO PROVIDO. - Respeitado o princípio da congruência, o qual deve existir entre decisão monocrática e recurso, impõe-se o conhecimento da apelação interposta, porquanto não violado o princípio da dialeticidade - Revela prática abusiva por parte do banco, que promoveu o fornecimento casado de cartão de crédito com mútuo, embora apenas este tenha sido solicitado pelo consumidor, violando os preceitos da legislação consumerista - A devolução dos valores indevidamente pagos pelo autor, em desacordo com o contrato de empréstimo consignado, deve observar o disposto no

art. 42, parágrafo único da legislação consumerista - É evidente a aflição e o sofrimento do consumidor que percebe em seu contracheque descontos mensais relacionados a parcelas que não contratou. Assim, impõe-se a obrigação de ressarcimento dos danos morais pelo banco.

(TJ-MG - AC: 10000190179564001 MG, Relator: Amorim Siqueira, Data de Julgamento: 14/05/2019, Data de Publicação: 24/05/2019)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VINCULADO A CARTÃO DE CRÉDITO. CONTRATAÇÃO COMPROVADA. VENDA CASADA. RECONHECIMENTO. INVALIDADE DA CONTRATAÇÃO. CONVERSÃO DO MÚTUO CONTRAÍDO VIA CARTÃO NA MODALIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. I - Comprovado, nos autos, que a vontade do consumidor foi a de celebrar contrato de empréstimo consignado, a vinculação dessa avença a contrato de cartão de crédito, não requerido e sequer utilizado, implica em venda casada a invalidar o negócio jurídico objeto da lide. Todavia, a despeito de reconhecida a invalidade do contrato, sem que fosse determinado o retorno das partes ao status quo ante, por ausência de prejuízo ao consumidor, deve ser mantida a sentença no ponto em que determinou o pagamento da quantia emprestada na modalidade de empréstimo consignado. II - Simples dissabores do dia a dia não implicam em ofensa ao patrimônio imaterial da pessoa natural. Recurso conhecido e parcialmente provido.**

(TJ-MG - AC: 10000170749535002 MG, Relator: Vicente de Oliveira Silva, Data de Julgamento: 29/09/2019, Data de Publicação: 11/10/2019)

Portanto, vê-se que há clara contradição entre o conteúdo da ata notarial de ID 87489513 e a conclusão adotada na decisão embargada pela inexistência de venda casada, na medida em que a degravação aponta de forma inequívoca pela ocorrência da prática abusiva. Por essa razão, devem os presentes embargos de declaração serem acolhidos, para que seja sanado o vício supra apontado e, por corolário, reconhecida a existência da venda casada, nos termos do art. 39, I, do CDC⁹.

5. DA CONTRADIÇÃO RELATIVA À ATA NOTARIAL DE ID Nº 87489530 – AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO DO CONSUMIDOR

A decisão embargada assevera que a Ata Notarial de ID nº 87489530, na qual há a transcrição do diálogo mantido entre uma preposta do Banco Réu e o consumidor Orestides Gomes da Silva, evidencia que o cliente foi avisado que o saque é realizado através do cartão de crédito consignado, sendo que este não se confunde com empréstimo consignado, bem como foi informado das tarifas e da taxa de juros mensal e anual, o IOF e o custo efetivo da contratação.

⁹ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Por mais que, em tese, a atendente do Banco Réu tenha repassado tais informações ao cliente, no contexto da conversa, resta evidente que não houve o consentimento esclarecido do consumidor.

Sabe-se que um consumidor idoso, de baixa escolaridade, não consegue compreender a incidência dos juros ou de quaisquer encargos incidentes na contratação, tampouco consegue entender que o saque no cartão de crédito representa a forma mais onerosa de se obter montante em dinheiro do Banco, haja vista que todas as outras modalidades de empréstimos possuem juros mais baixos.

Nesse contexto, fica evidente que o Banco utiliza a hipossuficiência do consumidor para impingir-lhe produto de crédito com juros altos, o que representa maior lucro para a Instituição Financeira em detrimento do superendividamento dos idosos.

Como já dito em tópico supra, a contratação de operação no cartão de crédito consignado, por meio de telefone, é ilícita, nos termos do art. 1º e 3º, III da a instrução normativa INSS nº 39, e decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024, por fatores jurídicos já exaustivamente demonstrados.

Ademais, no plano socioeconômico é de se ver que o envelhecimento da população e o crescente desemprego de jovens têm levado muitos idosos ao superendividamento, seja por necessidade própria ou do núcleo familiar. E a metodologia de contratação por telefone como posta, é temerária para este público hipervulnerável, quer pela falta de informação adequada, quer pela facilitação de fraudes e coação muitas vezes oriunda da própria família.

Nesse sentido, vê-se que o idoso pede que o telefone seja repassado para sua filha, haja vista que ele **NÃO ENTENDE SE QUER O QUE A ATENDENTE ESTÁ QUERENDO**, veja-se:

*INTERLOCUTOR 02: É (inaudível), depois eu vou passar pra minha filha aqui.
INTERLOCUTOR 01: Oi, eu estou lendo um scrip pro Senhor Orestides onde eu perguntei pra ele que em três momentos eu tinha que perguntar nê, se ele confirma a realização do saque na conta corrente dele, nê? E agora eu tô (sic) exemplificando pra ele agência, conta entre outros, tá? INTERLOCUTOR 03: Tá bom. INTERLOCUTOR 01: Ele tá com alguma dívida? Fala com ele que ele pode falar comigo, pode me perguntar. INTERLOCUTOR 03: Na verdade ele não estava entendendo muito bem o que você estava querendo. Aí na verdade você já fez a confirmação, que é aquelas (sic) de praxe? Ele já respondeu? INTERLOCUTOR 01: Isso, ele fez. Só que eu não terminei ainda não. INTERLOCUTOR 03: Tá, só um minutinho.*

É tão evidente que o consumidor não realizou a contratação mediante o consentimento esclarecido, que após os descontos em seu benefício, o mesmo procurou a Promotoria Dirigente do Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor do Ministério Público do Espírito Santo para realizar denúncia (Documento do ID nº 87489528):

**EXMA. PROMOTORA DE JUSTIÇA DIRIGENTE DO CENTRO DE APOIO
OPERACIONAL DA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR -
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Eu, ORESTIDE GOMES DA SILVA, venho por meio deste, realizar denúncia em desfavor da Empresa BMG S/A, em razão da prática de empréstimo consignado em cartão de crédito.

A Empresa supracitada insiste ao consumidor, através de ligações telefônicas, a efetuar empréstimos pelo cartão de crédito, sendo consignado apenas o mínimo da fatura. Tal conduta tem induzido o consumidor a erro no momento da contratação e o mesmo só percebe após inúmeros descontos em sua folha de pagamento. Por outro lado, a fatura nunca diminui, só aumenta, gerando uma dívida sem fim.

Em razão deste problema estive no PROCON/ES para tentar resolver as infinitas faturas que venho recebendo, as taxas de juros abusivas, bem como o cancelamento do meu cartão de crédito, todavia, não houve acordo no PROCON/ES, motivo pelo qual me dirijo a este Órgão para que fiscalize a questão de cunho coletivo, qual seja, a venda de empréstimos por telefone, o desconto indevido na folha de pagamento e as taxas de juros abusivas.

Assim, houve investigação do MPES acerca da contratação, haja vista a evidente incapacidade de um idoso de baixa renda compreender a diferença dos juros incidentes em um empréstimo consignado comum e em um saque efetuado via cartão de crédito consignado.

Claramente o problema não está no fato de o consumidor optar por um negócio ruim no afã de receber mais rapidamente um recurso financeiro, mas sim de não possuir nível intelectual e cultural para entender as desvantagens da contratação.

Tal fato é tão evidente que o *modus operandi* na contratação teve que ser alterado na tentativa de se informar devidamente o consumidor hipossuficiente, tendo sido celebrado um termo de ajustamento de conduta com a Defensoria Pública da União do Maranhão, que resultou na publicação de uma nova instrução normativa pelo INSS (IN/INSS nº 100/2018).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO

35ª Promotoria de Justiça Cível de Vitória

Rua Radlner Gonçalves, n.º 200, Vitória do Sul, Vitória – ES. CEP: 35.050-001 – E-mail: 35pvit@mpes.mp.br

Inquérito Civil nº 2016.0030.1174-82

ATA DE REUNIÃO

Aos oito dias do mês de fevereiro de dois mil e dezenove, às 14:00h, nesta Promotoria de Justiça Cível de Vitória, estando presente a Excelentíssima Senhora Dra. SANDRA LENG RUBER DA SILVA, Promotora de Justiça; compareceram: Dr. Rochester Oliveira Araújo (Defensor Público), Dr. Ricardo Andreassa, (Advogado BMG) e a Sra. Juliana Vasconcelos de Oliveira Costa (representante da ouvidoria BMG). **Aberta a reunião**, foi explanado sobre o objeto do procedimento em curso nessa Promotoria de Justiça, sendo posteriormente dada a palavra aos presentes. Na oportunidade o Ministério Público e a Defensoria Pública apresentaram um resumo das denúncias recebidas. Os representantes do BMG, por sua vez, informaram que foi celebrado um termo de ajustamento de conduta com a Defensoria Pública da União no Maranhão, o que ensejou uma nova norma publicada pelo INSS, a IN nº. 100/2018, que entra em vigor em 1º de abril do ano corrente. Esclareceu ainda que, diante disso, as práticas comerciais e o contrato de adesão utilizado pela BMG foram aperfeiçoados, acrescentando-se o termo de consentimento esclarecido, visando atender integralmente ao dever de informação. Diante disso, foi concedido o prazo de 20 (vinte) dias ao BMG, para que junte aos autos os documentos e esclarecimentos referentes à nova situação ora narrada, esclarecendo ainda como é feita a contratação por telefone, por correspondente bancário e por meios digitais, especialmente no que diz respeito ao saque. Nada mais havendo, foi encerrado o presente.

Portanto, resta evidente que a conclusão adotada na decisão embargada é contrária ao que restou asseverado no inquérito civil MPES nº 2016.0030.1174-82, de onde a degravação contida na ata notarial de ID nº 87489530 foi extraída, na medida em que informações secas acerca de juros e demais encargos financeiros incidentes em operação de crédito, não conseguem, por si só, comprovar o consentimento esclarecido de um cidadão idoso e hipervulnerável.

6. DA CONTRADIÇÃO NA PROVA CONSTANTE NO DOCUMENTO ID Nº 87489539 – AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO DO CONSUMIDOR

A decisão embargada afirma que a prova constante no documento de ID nº 87489539, consistente na reclamação efetuada pela consumidora Marinez Padua de Carvalho à Defensoria Pública de Minas Gerais, indica que ocorreu adesão prévia ao cartão de crédito pela cliente, por

meio de instrumento escrito, de modo que o Banco Requerido já estaria atuando da exata forma sugerida pelas autoras, na medida em que o consumidor recebeu o contrato escrito com as cláusulas reguladoras do produto, tendo o assinado e aderido por escrito ao saque.

Assim como asseverado no tópico supra, a prova constante no documento de ID nº 87489539, demonstra que a consumidora muito embora tenha assinado o contrato para a realização do saque no cartão de crédito consignado, não recebera cópia do instrumento contratual, bem como não entendera que se tratava de saque no cartão de crédito e não de empréstimo consignado.

A consumidora relata ter feito empréstimo junto ao Banco Réu no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), tendo sido descontado mensalmente de seus proventos o valor de R\$ 166,40 (cento e sessenta e seis reais e quarenta centavos). Todavia, percebendo que o valor do débito nunca diminuía, a cidadã procurou a Defensoria Pública para ter acesso ao conteúdo do contrato, bem como a planilha evolutiva do valor devido.

RESUMO DA MANIFESTAÇÃO
Trata-se de notificação, em nome da Sra. Marinez Padua de Carvalho , onde relata junto a defensoria ter requerido empréstimo em 2003 na monta de R\$3.000,00 e que nunca recebeu copia de contrato. Ademais, informa que vem sendo descontada em seus vencimentos a importância de R\$166,40.
Requer copia de contrato, planilha evolutiva de débitos.

Somente após a solicitação da Defensoria Pública é que o Banco Requerido apresentou a cópia do contrato, momento em que a consumidora entendeu que não se tratava de empréstimo consignado, mas sim de saque no cartão de crédito consignado, sendo que o desconto do valor mínimo da fatura não amortizava a dívida.

Ora, V. Excelência vê-se que a consumidora teria efetuado saque no valor de R\$ 3.560,00 (três mil quinhentos e sessenta reais), na data de 20.03.2010, tendo desde então sofrido descontos sucessivos em seus proventos.

Parte do limite deste cartão foi utilizado para disponibilização de crédito no valor de R\$ 3.560,00 realizado em 22/03/2010, sendo que esta quantia foi depositada em conta de vossa titularidade, como demonstra comprovante apenso;

BANCO BMG S/A				TED "E" RECIBO DO REMITENTE				Nº 205718283	
CODIGO DO BANCO REMITENTE				CODIGO DO BANCO DESTINATARIO					
CORP	BANCO	AGENCIA	Nº CONTA DO REMITENTE	CORP	BANCO	AGENCIA	Nº CONTA DO DESTINATARIO		
000	000	000	122222	000	0	0000-7	12222-9		
NOME REMITENTE				NOME DESTINATARIO					
BANCO BMG S.A.				MARINER PAULO DE CARVALHO					
CNPJ/CPF				CNPJ/CPF					
41.186.480/0047-37				255.935.426-87					
FINALIDADE				ATENDIMENTO/REFERENCIA DE FINALIDADE					
DI - TRANSFERENCIA DE CREDITO				TELESAQUE CARTAO					
Mensagem SMS: 7220106				VALOR					
				*****R\$ 3.560,00					
VALOR POR EXTENSO									
TRES MIL QUINHENTOS E SESSENTA REAIS*****									

Nro Controle SPB: 201003227700745									

Considerando que a solicitação de informações efetuada pela Defensoria Pública de Minas Gerais, com a apresentação de cópia do contrato, foi respondida, via ofício, na data de 23.08.2019, tem-se que da data de realização do saque até o momento de resposta ao órgão público decorreram-se 113 meses. Dessa forma, tendo em vista que os descontos mensais perfaziam o montante de R\$ 166,40 (cento e sessenta e seis reais e quarenta centavos), a consumidora pagou ao Banco o total de R\$ 18.803,20 (dezoito mil oitocentos e três reais e vinte centavos).

Ora, a consumidora pagou ao Banco valor cinco vezes maior que o montante sacado. Isso demonstra de forma cristalina que a consumidora não possuía pleno esclarecimento acerca da contratação efetuada, haja vista que ninguém paga quantia tão além do que lhe fora disponibilizado, senão por erro ou ausência de consentimento esclarecido.

Assim, tal documento apenas demonstra que o cartão de crédito consignado mescla características híbridas de cartão de crédito comum e empréstimo consignado, situação que causa confusão no entendimento de consumidores que assinam o contrato escrito, quem dirá daqueles que aderem a operação via mero contato telefônico.

Portanto, há manifesta contradição na decisão embargada, na medida em que a prova evidencia a ausência de entendimento do consumidor acerca do produto contratado, e não a idoneidade da conduta da empresa que recebera valor cinco vezes maior do que aquele disponibilizado à consumidora.

7. DA CONTRADIÇÃO NA PROVA CONSTANTE NOS DOCUMENTOS IDS Nº 87489541, 87489695, 87489697, 87489698, 87489701 – AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO DO CONSUMIDOR

A decisão embargada afirma que a transcrição de ligações telefônicas entre prepostos do Banco Requerido e o consumidor Antônio Carlos, constante no documento de ID nº 87489541, indica que o cidadão recebeu a mensagem sobre a disponibilidade da linha de crédito e ligou voluntariamente para a Instituição Financeira, com o fito de obter informações sobre o produto. Dessa forma, no entendimento dessa d. magistrada, se o consumidor recebeu algum material promocional e se interessou, inexistente lesividade na conduta do Banco, sendo que, no caso em questão, o atendente pergunta em que conta o cliente quer seja o valor seja depositado, momento em que o consumidor simplesmente fornece os dados, o que indica que possuía o interesse no crédito concedido. Ademais, no documento, estaria evidente que o preposto do banco presta todas as informações do contrato, as taxas de juros, IOF, limite que pode ser usado, fornecendo, inclusive, o site do Banco para que o cliente retire a fatura e consulte limites.

Consoante tudo que fora apontado nos itens acima, resta evidente que a mera leitura de termos contratuais em ligação telefônica não representa modalidade idônea e efetiva de informar o consumidor, tampouco de se obter o seu consentimento esclarecido.

No caso da degravação mencionada, vê-se que o consumidor possuía 69 (sessenta e nove) anos de idade, tendo cursado apenas até a 5ª (quinta) série do ensino fundamental.

Atendente: Qual a data de nascimento do senhor por gentileza?

Cliente: vinte e um do um de cinquenta.

Atendente: Patos de Minas, né? Certo, e qual que o grau de instrução do senhor? Até quando o senhor estudou?

Cliente: Até a quinta série.

Ora um senhor idoso, com baixa escolaridade muito provavelmente não consegue fazer cálculos complexos, bem como analisar, no tempo de duração de uma ligação telefônica, todos os encargos incidentes na operação.

É evidente que não há aqui consentimento esclarecido acerca do que é o “tele saque”, bem como do alto percentual de juros incidente e ainda da ausência de amortização da dívida no caso de pagamento do valor mínimo da fatura.

A decisão embargada assevera, ainda, que os documentos constantes dos Ids nº 87489695, 87489697, 87489698, 87489701, consistente nas faturas relativas ao cartão de crédito do consumidor Antônio Carlos, comprovam que o Banco Réu remeteu ao cliente o boleto, no qual havia as informações relativas ao saque, os juros e as formas de pagamento.

Mais uma vez tais documentos apenas comprovam a ocorrência do saque, não se prestando a demonstrar que o consumidor idoso e de baixa escolaridade consegue compreender a forma de cobrança do débito, tampouco as consequências do pagamento do valor mínimo do boleto.

Assim, resta evidente que há contradição na decisão embargada, que desconsiderou por completo a baixa escolaridade do idoso, bem como a complexidade da operação.

8. DA CONTRADIÇÃO NA PROVA CONSTANTE NO DOCUMENTO DE ID Nº 87489714 – AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO DO CONSUMIDOR

A decisão embargada afirma que na Ata Notarial de ID nº 87489714, que versa sobre o diálogo entre atendente do Banco BMG e a consumidora Cláudia, há oferta e aceitação do limite de saque, sendo que o atendente afirma expressamente que o saque é pelo cartão de crédito, informa a taxa de juros cobrada tanto a anual quanto a mensal; diz que a operação é realizada com cartão de crédito e informa o IOF e o custo efetivo total. Em determinado momento, a atendente verifica a possibilidade de liberação de um valor maior, a apresenta a Sra. Cláudia e repete todas as orientações dadas anteriormente.

Em relação a essa prova reitera-se todo o exposto acerca do consentimento esclarecido do consumidor, bem como a impossibilidade de se compreender todas as implicações de uma operação tão complexa, pela mera leitura de *script* contratual em ligação telefônica.

9. DA CONTRADIÇÃO NAS PROVAS CONSTANTES NOS DOCUMENTOS DE IDS Nº 87489275, 87489287, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508 – INDÍCIO MANIFESTO DE VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

A decisão embargada assenta que os documentos apresentados nos Ids nº 87489275, 87489287, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508, consistem

em reclamações promovidas por consumidores contra o Banco Requerido junto ao Procon-BH e Procon Juiz de Fora, nas quais alternam-se negativas de contratação e reclamação sobre o cartão de crédito consignado.

Essa d. magistrada entendeu que muitos dos documentos apresentados indicariam a existência do “Telesaque”, contudo, evidenciariam a clareza da oferta feita ao consumidor, o qual possui a faculdade de aderir ou não ao produto.

Há evidente contradição na conclusão adota na decisão embragada, haja vista que as reclamações registradas no Procon-BH e no Procon Juiz de Fora apontam de forma cristalina para a creditação de valores nas contas dos consumidores sem solicitação ou anuência prévia, senão vejamos:

A CONSUMIDORA MARIA JOSE ALBUQUERQUE PORTO, PORTADOR DO CPF Nº 388.913.366-53, RELATA TER DESCOBERTO NO ÚLTIMO DIA 07/02/2019, O DEPOSITO DE UM VALOR DESCONHECIDO DE R\$ 4.577,46 (QUATRO MIL QUINHENTOS E SETENTA E SETE REAIS E QUARENTA E SEIS CENTAVOS), EM SUA CONTA DE ONDE RECEBE O BENEFICIO DA APOSENTADORIA. ASSEVERA TER IDO ATÉ UMA AGENCIA DO BANCO ITAU, ONDE FOI ORIENTADA A PROCURAR A PREVIDENCIA E SABER A ORIGEM DO DEPOSITO. ENTÃO FOI INFORMADA QUE O VALOR CORRESPONDENTE HAVIA SIDO CREDITADO PELO BANCO BMG. INFORMA AINDA QUE JÁ HAVIA CONTRAÍDO UM EMPRÉSTIMO ANTERIORMENTE, NO QUAL LOGO APÓS SE APOSENTAR (A APROXIMADAMENTE UM ANO) RECEBEU LIGAÇÃO DE UM(A) ATENDENTE DO BMG OFERECENDO UM EMPRÉSTIMO. ELES FORAM ATÉ A RESIDÊNCIA DELA, DE MODO QUE ELA DIZ TER ASSINADO UM CONTRATO. MAS NUNCA TEVE ACESSO A CÓPIA DO MESMO. SEGUNDO A CONSUMIDORA, DESDE O PERÍODO EM QUE SE APOSENTOU TEM O DESCONTO DE APROXIMADAMENTE R\$ 152,00 (CENTO E CINQUENTA E DOIS REAIS) DE SUA CONTA, REFERENTE AO EMPRÉSTIMO, QUE SERÁ QUITADO EM 7 (SETE) ANOS. TRATA-SE DE PRÁTICA ABUSIVA CARACTERIZADA POR EMPRÉSTIMO DEPOSITADO EM CONTA DA CONSUMIDORA SEM A MESMA SOLICITAR. PROVA DISSO QUE NÃO HÁ NENHUMA COMPROVAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COMPROVANDO A SOLICITAÇÃO DO MESMO.

A CONSUMIDORA VERA LUCIA DOS SANTOS ALVES, IDOSA, PORTADORA DO CPF 942.951.586-15, RELATA QUE RECEBEU UM DE CARTÃO DE CRÉDITO, FINAL *****9488, QUE NÃO SOLICITOU, EMITIDO PELO BANCO BMG S/A, ORA FORNECEDOR.

RELATA A CONSUMIDORA QUE RECEBEU O CARTÃO DE CRÉDITO, FINAL 52*****9488, QUE FOI ENVIADO PARA SEU ENDEREÇO SEM QUE TIVESSE CONHECIMENTO DO MESMO, E QUE JÁ COMUNICOU AO FORNECEDOR SUA SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DO MESMO, POIS NÃO CONCORDA COM ESTA CONTRATAÇÃO.

INFORMA QUE O FORNECEDOR BANCO BMG S.A VEM REALIZANDO OPERAÇÕES DE CRÉDITO EM SUA CONTA POUPANÇA, NO BANCO ITAU S.A., PORÉM NÃO AUTORIZOU OU MESMO SOLICITOU QUALQUER TIPO DE FINANCIAMENTO OU EMPRÉSTIMO CONSIGNADO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

ASSIM TEVE DEPOSITADO EM SUA CONTA O VALOR DE R\$ 3.307,90 (TRÊS MIL TREZENTOS E SETE REAIS E NOVENTA CENTAVOS), EM 25/05/2018; VALOR QUE FOI DEVOLVIDO, MEDIANTE BOLETO BANCÁRIO, NO DIA 26/05/2018.

A CONSUMIDORA GISLAINE DOMENEGHETTI DE OLIVEIRA, PORTADORA DO CPF Nº 657.848.556-20, TITULAR DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO FINAL Nº 9116, JUNTO AO BANCO BMG S/A.

RELATA A CONSUMIDORA QUE MEADO DE SETEMBRO DE 2017 FOI CONTATADA PELO FORNECEDOR EM QUE FOI OFERTADO CARTÃO DE CRÉDITO, O QUE FOI ACEITO.

OCORRE QUE NO DIA 20/09/2017, VERIFICOU UM CRÉDITO EM SUA CONTA NO VALOR DE R\$ 2.800,60 (DOIS MIL, OITOCENTOS REAIS E SESSENTA CENTAVOS), EFETUADO PELO FORNECEDOR EM EPIGRAFE, SEM SUA PREVIA SOLICITAÇÃO.

Ocorre que dias depois o reclamante consultou sua conta pelo aplicativo da caixa, e constatou que havia sido feito um depósito em sua conta, no valor de R\$5.481,50 no dia 15 de setembro.

O cartão não foi nem ao menos desbloqueado pelo reclamante 5259 **** * 4117.

Corrido alguns dias o Bmg entrou em contato com o consumidor informando que este depósito seria procedimento de aquisição do cartão, e que seria enviado um boleto para o mesmo quitar com o valor exato do depósito, o qual seria R\$5.481,50.

Aduz consumidor que, no dia 23/02/2018, recebeu uma ligação da reclamada na qual atendente oferecia um cartão de crédito. No entanto, consumidor alega não ter aceitado o serviço.

Ocorre que, no dia 28/02/2018, consumidor constatou que caiu em sua conta o valor de R\$ 3.362,05. Então, reclamante entrou em contato com a reclamada para se informar a respeito do citado valor. Assim, foi

Relata a consumidora que, a empresa reclamada entrou em contato através de telefone, em que foi informada que o BANCO BMG, lhe concedeu um crédito com o valor aproximado de R\$ 1000,00, para ser utilizado em qualquer momento pela reclamante.

Ocorre que, a empresa enviou para a residência da consumidora um cartão de crédito com o número: 5259 2211 8504 9061, que ainda não foi desbloqueado.

Cumpre ratificar que, em momento algum a reclamante solicitou o cartão ou o valor já mencionado, tanto é verdade, que desde o momento em que tomou ciência do ocorrido buscou meios para realizar a devolução do valor.

Relata a consumidora que recebeu uma ligação da reclamada, há aproximadamente 15 dias, ofertando um cartão de crédito sem anuidade, por isso, ela aceitou a proposta, sendo o número deste cartão 5259 ** .*****.0715.

Ocorre que, após 3 dias, a reclamada depositou, sem anuência da consumidora, o valor de R\$3.970,00 em

Ora, V. Excelência, as provas são contundentes no sentido de demonstrar que o Banco Réu tem creditado valores nas contas dos consumidores, sem a sua aquiescência, prática que tem causado transtornos, bem como a realização de descontos indevidos nos benefícios percebidos pelos cidadãos.

Vale salientar que todas as reclamações possuem o mesmo teor, qual seja: valores depositados em conta corrente ou poupança sem solicitação prévia do consumidor. Tal contexto demonstra, de forma evidente, que o Banco tem adotado a conduta abusiva de forma massiva, razão pela qual faz-se imprescindível a atuação do poder judiciário para resguardar o direitos dos consumidores hipossuficientes.

Portanto, é evidente a contradição existente na decisão embargada, haja vista que analisa dezenas de reclamações de consumidores, as quais possuem idêntico teor e demonstram de forma clara a conduta lesiva do Banco Réu e colui pela idoneidade e licitude da prática perpetrada pela Instituição Financeira.

10. DA OMISSÃO EM RELAÇÃO A ELEMENTOS PROBATÓRIOS – COMPROVAÇÃO DA OCORRÊNCIA DA CONDUTA ABUSIVA

A decisão embargada assevera que grande parte dos documentos juntados na inicial indicam que o banco explica detalhadamente ao cliente sobre o saque por meio de cartão de crédito consignado, sendo que as transcrições apresentadas indicam que os clientes já possuem cartão de crédito contratado com o Banco Réu e são informados que o saque atenderá às regras do produto, bem como são informados acerca dos juros incidentes.

Nestes termos, a alegação de que o banco estaria a depositar valores nas contas dos consumidores sem a devida anuência não estaria confirmada na prova documental até então apresentada, haja vista que os elementos probatórios indicariam a existência de anuência do consumidor, sendo que alguns deles, inclusive, ligaram para a Instituição Financeira para saber do produto, pois se interessaram pela oferta.

Primeiramente cumpre ressaltar que as provas trazidas aos autos devem ser analisadas em conjunto e dentro do contexto apresentado.

Nessa perspectiva, observa-se que foram realizadas centenas de denúncias nos canais de defesa do consumidor (plataformas digitais, Procon's, entidades civis, Defensoria Pública e Ministério Público), nas quais foram relatadas a creditação de valores sem a anuência e solicitação prévia do consumidor e a realização de saque no cartão de crédito consignado sem o consentimento esclarecido do cidadão, haja vista a inexistência de informação acerca da não amortização da dívida em caso de pagamento do valor mínimo da fatura.

Diante das reclamações efetuadas, os autores buscaram verificar o modo de contratação realizado pelo Banco Réu, seja por meio da análise de instrumentos contratuais escritos, seja por meio da análise das gravações telefônicas nas quais a contratação era realizada.

Salienta-se que a grande maioria dos consumidores atingidos é composta de cidadãos idosos, com baixo nível de escolaridade, consumidores considerados hipervulneráveis pela doutrina consumerista.

Nesse sentido, verificou-se que o produto cartão de crédito consignado reúne características híbridas de cartão de crédito e empréstimo consignado, sendo de difícil compreensão a sua dinâmica e forma de cobrança, o que acaba por tornar a sua oferta por telefone uma prática abusiva nos termos do estabelecido pelo artigo 51, I, IV c/c § 1º, I e II do Código de Defesa do Consumidor.

Nestes termos, mostrou-se que mesmo aqueles consumidores que possuíam contratos escritos, não apresentavam discernimento acerca da diferença entre o saque no cartão de crédito consignado e o empréstimo consignado. Por tal razão, passavam anos tendo valores descontados em seus benefícios, sem que houvesse qualquer amortização do valor devido.

A grande maioria dos consumidores realizaram a contratação através de ligação telefônica, meio pelo qual seria impossível assegurar o exercício pleno do direito à informação (artigos 6º, III; 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor), bem como o imediato conhecimento das informações básicas acerca da concessão do crédito (artigo 52, do Código de Defesa do Consumidor).

Nesse sentido, vê-se que na decisão embargada há omissão em relação aos seguintes elementos probatórios:

- (i) Documento de ID nº 87489263, consistente na denúncia efetuada pelo consumidor Everaldo Marques Ferreira ao Instituto Defesa Coletiva, na qual foi narrada a creditação de montante em dinheiro em sua conta, sem a solicitação e anuência prévias;

- (ii) Documento de ID nº 87489268, consistente na denúncia efetuada pela consumidora Marcia Oliveira Gottardi ao Instituto Defesa Coletiva, na qual foi narrada a ocorrência de empréstimo consignado sem o consentimento da cidadã;
- (iii) Documento de ID nº 87489275, na qual há dezenas de reclamações registradas no Procon-BH, as quais demonstram de forma evidente a ocorrência do “tele saque” sem o consentimento do consumidor;
- (iv) Documentos de Ids nº 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508, nos quais há dezenas de reclamações registradas no Procon Juiz de Fora, as quais demonstram de forma evidente a ocorrência do “tele saque” sem o consentimento do consumidor;
- (v) Documentos de Ids nº 87489532, 87489533, 87489534, 87489535, 87489536, 87489537, relativos ao processo nº CNJ 0081100-54.2018.8.21.9000, em trâmite no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, no qual houve a condenação do Banco Réu pela realização do saque no cartão de crédito consignado sem o consentimento esclarecido do consumidor;
- (vi) Documento de ID nº 87489709, consistente na Investigação preliminar nº 275748/2018 do Procon Assembleia, na qual houve a creditação de valor na conta do consumidor sem solicitação prévia;
- (vii) Documento de ID nº 87489725, consistente no processo nº 0010427-35.2019.8.13.0040, em trâmite no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no qual houve a condenação do Banco Réu pela prática abusiva objeto dos autos.

Dessa forma, verifica-se que há vasto acervo probatório, composto de procedimentos administrativos e, inclusive, provimentos jurisdicionais de demandas individuais de dois estados da federação, os quais demonstram de forma cristalina a ocorrência do famigerado “tele saque”, o qual foi reconhecido e rechaçado pelo Judiciário. *In verbis*:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EFETIVADO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO. DESCONSTITUIÇÃO DO DÉBITO QUE SE IMPÕE, COM IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DA MEDIDA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS, DIANTE CONDUTA ABUSIVA DO BANCO REQUERIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1. Caso em que o autor recebeu uma ligação do banco demandado com oferta de um cartão de crédito, a qual foi aceita pelo consumidor. No entanto, a contratação, que se deu através de aplicativo de mensagens (WhatsApp), acabou por gerar um crédito na conta do autor, no valor de R\$ 3.000,00, que se tratava de empréstimo consignado não contratado pelo demandante.

2. Dessa forma, patente a abusividade da conduta do banco requerido, ao promover contratação não desejada pelo autor e, ainda, conceder-lhe crédito (empréstimo consignado vinculado à margem consignável do cartão).

3. Cabível, assim, a desconstituição dos valores concernentes ao contrato de empréstimo, sobretudo porque o autor já efetuou o depósito em juízo da quantia depositada, sem ter solicitado.

4. Danos morais excepcionalmente configurados, diante das particularidades do caso concreto, dada a conduta abusiva da instituição financeira ré.

5. Quantum indenizatório que não comporta redução, na medida em que arbitrados em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, no valor de R\$ 2.000,00.

6. Multa diária fixada em caso de descumprimento da medida cominatória imposta, que não comporta modificação.

(TJRS - RECURSO INOMINADO Nº 71008228611, SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL, Rlatora: DRA. ELAINE MARIA CANTO DA FONSECA, Julgado em: 29 de maio de 2019)

Com efeito, se a parte autora alega um fato negativo, no sentido de que não contratou o empréstimo consignado referido na inicial, competiria à parte ré o ônus de comprovar o fato positivo, no sentido de que tal empréstimo consignado foi efetivamente contratado pela parte autora, situação não verificada nos autos.

Assim sendo, considerando que a parte ré não comprovou a contratação lícita do negócio jurídico nesta ação discutido, quer diante da não instrução dos autos com o contrato referido na peça de resistência, quer em razão da não instrução dos autos com as reais imagens do terminal eletrônico através do qual referido contrato foi supostamente celebrado, mormente porque referido terminal eletrônico sequer foi identificado, desincumbindo-se, pois, do ônus probatório referido no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, reputo de rigor o acolhimento das pretensões declaratória e cominatória.

ANTE O EXPOSTO, por esses fundamentos e mais o que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial para, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil:

a) DECLARAR inexistente o contrato de empréstimo consignado nesta ação discutido, na modalidade “cartão de crédito consignado”;

b) DETERMINAR que a parte ré proceda ao cancelamento do referido contrato e da correlata averbação no benefício previdenciário da parte autora;

c) DECLARAR que o valor depositado na conta de depósito da parte autora, qual seja, R\$1.220,75 (mil duzentos e vinte reais e setenta e cinco centavos), considerasse amostra grátis, nos termos do artigo 39, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

(TJMG – Ação nº 0010427-35.2019.8.13.0040, UNIDADE JURISDICIONAL DO JUIZADO ESPECIAL DA COMARCA DE ARAXÁ, Juiz de Direito EDUARDO AUGUSTO GARDESANI GUASTINI, Julgado em 25 de fevereiro de 2019.

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - VINCULAÇÃO A CARTÃO DE CRÉDITO - APENAS UMA CONTRATAÇÃO COMPROVADA - DEMAIS NEGÓCIOS INVÁLIDOS - RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO - EM DOBRO - CONDUTA INTENCIONAL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - DESCONTOS NÃO AUTORIZADOS - SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO - Tratando-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais é ônus do réu, pretendo credor, provar a existência de vínculo contratual apto a justificar a inserção em cadastro de inadimplentes - Não tendo sido comprovada a realização de empréstimo consignado, não merece reparos a sentença que declarou nulo o negócio jurídico, pois a falta da devida cautela e atenção no ato da

concessão de empréstimos bancários, por si só, revela a culpa da instituição financeira - O empréstimo consignado realizado sem autorização do titular da conta corrente não exime a instituição financeira do dever de reparar o dano causado àquele que teve valores cobrados sem que tivesse realizado o negócio jurídico - O consumidor tem direito à restituição do indébito em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC, "salvo hipótese de engano justificável". E tendo restado evidenciada a conduta intencional do banco requerido no sentido de fornecer ao consumidor contrato diverso daquele almejado, haverá de se reconhecer o direito do autor à devolução em dobro do valor indevidamente cobrado pela instituição financeira - Tendo havido descontos indevidos na conta salário do autor, resta configurado o dano moral - Na fixação do quantum devido a título de danos morais, o Julgador deve pautar-se pelo bom senso, moderação e prudência, sem perder de vista que, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível e, por outro, ela não pode se tornar fonte de lucro - Recurso provido. Sentença reformada.

(TJMG - AC: 10000160727178002 MG, Relator: Mariangela Meyer, Data de Julgamento: 15/04/0018, Data de Publicação: 19/04/2018)

A título demonstrativo, reitera-se o conteúdo do documento de ID nº 87489709, consistente na Investigação preliminar nº 275748/2018 do Procon Assembleia, na qual houve a creditação de valor na conta do consumidor sem solicitação prévia, tendo o órgão administrativo deliberado pelo reconhecimento de que a quantia depositada constitui amostra grátis, nos termos do art. 39, parágrafo único do CDC. Veja-se:

Procon / **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS**

INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 275748/2018
TERMO DE RECLAMAÇÃO

Valdoni Alves Ferreira, Carteira de Identidade nº 280677 SSP/MG e CPF nº 088.656.806-44, domiciliado na Rua Frei Manoel da Cruz, nº 535, Bairro Liberdade, Belo Horizonte – MG, CEP 31.270-300, tel. 031-99984-1540, vem, perante o Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais apresentar **RECLAMAÇÃO** contra **Banco BMG S.A.**, com endereço na Av. Álvares Cabral, nº 1707, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG, CEP 30.170-001, tel. 031-3269-4500, nos seguintes termos:

Alega o reclamante que, no dia 04/04/2018, ao realizar uma consulta em seu extrato bancário do Banco Mercantil do Brasil, identificou que havia sido creditado em sua conta o valor de R\$ 2.698,00, valor esse que não reconhece e que não foi solicitado.

Assim, procurou o Banco Mercantil do Brasil a fim de obter informações sobre o crédito liberado em sua conta, momento em que foi informado que o crédito advinha do Banco BMG, de cuja instituição financeira o reclamante não é cliente.

Cumprido salientar que o artigo 39, III e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, enviar ou entregar ao consumidor sem sua expressa autorização ou solicitação prévia, qualquer produto e/ou qualquer serviço, equiparam-se a amostra grátis, inexistindo portanto a obrigação do pagamento do referido produto ou serviço.

Insta ressaltar que, o Código de Defesa do Consumidor foi criado objetivando proteger o consumidor em toda e qualquer relação estabelecida com o fornecedor, proteção esta que se estende também para os produtos ou serviços conhecidos como “amostra grátis”.

Diante do exposto, com base no art. 6º, VII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem o reclamante solicitar a este Órgão de Defesa do Consumidor se digne tomar as providências cabíveis, requerendo, com base no art. 6º, VI e art. 39, III e parágrafo único da mesma Lei o seguinte:

- A configuração de amostra grátis do valor creditado em conta corrente do reclamante, valor este de R\$ 2.698,00, e a inexistência da obrigação de realizar qualquer tipo de pagamento referente ao valor não solicitado.

Caso não seja atendido o pedido do Reclamante, a Reclamada deverá prestar informações de interesse do consumidor referentes a este Termo de Reclamação. A não prestação das informações solicitadas sobre questões de interesse do consumidor implicará, nos termos do art. 55, § 4º, da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 33, § 2º, do Decreto nº 2.181/97, crime de desobediência previsto no artigo 330 do Código Penal, além da imposição de sanções administrativas e civis cabíveis.

Belo Horizonte, 9 de maio de 2018.

Portanto, a decisão embargada é omissa em relação aos elementos probatórios acima transcritos, bem como ao contexto de análise das demais provas apresentadas.

11. JUNTADA DE NOVOS ELEMENTOS PROBATÓRIOS

A decisão embargada assenta que as provas apresentadas não são consistentes no sentido de indicar práticas violadoras do direito de informação previsto no CDC. Elas não confirmariam a informação contida na inicial de que o Banco Requerido estaria impondo contratação indesejável sem a anuência do consumidor.

Primeiramente salienta-se que consoante exposto exaustivamente nos itens supra, as provas trazidas aos autos demonstram de forma cristalina a ocorrência da conduta abusiva bem com a ausência de consentimento esclarecido do consumidor.

Todavia, com o intuito de contribuir para que o Poder Judiciário atue de forma concreta e imparcial, munido de elementos probatórios suficientes para a concessão das medidas antecipatórias, haja vista a necessidade urgente de contenção da prática abusiva e salvaguarda dos direitos da coletividade hipossuficiente e vulnerável, os autores vem trazer novos elementos probatórios, os quais demonstram a completa ausência de aquiescência dos consumidores bem como o comportamento reiterado e massivo do Banco Réu em todo o território Nacional.

Nesse sentido, colaciona-se aos autos as seguintes provas:

- (i) 46 reclamações registradas na Plataforma Virtual “Reclame Aqui”, nas quais são narrados protestos dos consumidores acerca de depósitos realizados em suas contas pelo Banco Réu, sem a anuência e solicitação prévia dos cidadãos;
- (ii) 08 reclamações registradas no Consumidor.GOV, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- (iii) 05 reclamações de consumidores registradas no Procon Campo Belo – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- (iv) 02 reclamações de consumidores registradas no Procon Carandaí -MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- (v) 17 reclamações de consumidores registradas no Procon Cataguases – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- (vi) 01 reclamação registrada no Procon Brasília de Minas – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência, bem como áudio de ligação telefônica do Banco Requerido, transcrito na ata notarial Protocolo nº 25928/2019, Livro 3241N, folha 222, com contratação de “tele saque”.
- (vii) Reportagem disponibilizada na Revista Valor Econômico, na qual é apontado que o Banco BMG é o segundo colocado no ranking de reclamações processadas pelo Banco Central contra grandes bancos e financeiras, no terceiro trimestre de 2019.

Ora, V. Excelência traz-se aos autos **mais 79 registros de reclamações efetuadas por consumidores nos mais diversos canais de defesa do consumidor**, as quais relatam a mesma conduta: depósito não solicitado na conta do consumidor efetuado pelo Banco Réu. Considerando as

diversas localidades em que os registros foram efetuados, deduz-se que a conduta ilegal da Instituição Requerida é massiva em todo o território nacional, tendo lesado milhares de consumidores e conduzindo-os ao superendividamento.

De acordo com a reportagem elaborada pela Revista Valor Econômico, **o Banco BMG ocupa o segundo lugar no ranking de reclamações processadas pelo Banco Central contra grandes bancos e financeiras, no terceiro trimestre de 2019**, com índice de 82,33 (376 mil reclamações em um total de 4,567 milhões de clientes). Ora, uma Instituição Financeira que informa corretamente o cliente, não realizando contratações indevidas, não deveria possuir um índice tão elevado de reclamações.

Importante frisar, também, a contratação de “tele saque” constante na ata notarial Protocolo nº 25928/2019, Livro 3241N, folha 222, realizada pela consumidora Joana Alves Barbosa, por meio de ligação telefônica com preposto do Banco Réu. A ligação possui apenas 1 minuto e 50 segundos, sendo que a consumidora apenas fornece seus dados, respondendo objetivamente a questionamentos por meio dos vocábulos “sim” ou “não”. **Ora parece impossível compreender todas as informações essenciais da contratação em apenas 1 minuto e 50 segundos, ademais nitidamente não há informação acerca da ausência de amortização da dívida em caso de pagamento mínimo do valor da fatura.**

Portanto os autores vêm requerer a juntada dos novos elementos probatórios, a fim de demonstrar de plano e de maneira incontroversa a ocorrência da prática abusiva pelo Banco Réu e fornecer a essa d. magistrada subsídios suficientes para o deferimento dos pedidos antecipatórios.

12. ERRO MATERIAL DA DECISÃO EMBARGADA

A decisão embargada afirma que os autores:

Requerem, também, antecipadamente:

- *que o banco requerido seja compelido a apresentar os contratos de cartão de crédito consignado e a solicitação de “saque” referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas no **Procon Uberaba**;*
- *que o banco seja compelido a apresentar as gravações telefônicas nas quais houve a oferta e contração do cartão de crédito consignado referente a todos os consumidores constantes das reclamações registradas no **Procon-Uberaba**;*

Verifica-se, entretanto, que não há nos autos nenhuma prova relativa a reclamações de consumidores registradas no Procon-Uberaba.

A produção antecipada de provas foi requerida em relação às reclamações registradas no Procon-BH e no Procon Juiz de Fora (Documentos de IDs nº 87489275, 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508).

Nestes termos, faz-se imperioso reconhecer a existência de erro material na decisão, a fim de que o mesmo seja sanado, para fazer constar os órgãos administrativos corretos.

13. DA PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS

A decisão embargada assenta que:

Em relação a antecipação de provas, há dois pedidos específicos: o primeiro, para que o banco exiba os contratos; o segundo para que exiba as gravações.

Não há urgência em relação ao primeiro, os contratos podem vir aos autos no curso da instrução se não houver acordo entre o banco e as entidades autoras em prol do consumidor.

A documentação até então acostada aos autos indica que o Banco tem o cuidado de providenciar contrato escrito e emite faturas. Dessa feita, as autoras devem indicar o nome e CPF dos clientes que supostamente não aderiram ao contrato escrito.

Em relação às gravações, para que o banco possa identificá-las, os autores devem apresentar a relação dos consumidores com os respectivos CPF, o dia e horário das ligações e o número do protocolo se houver. Do contrário, é impossível impor ao banco qualquer imposição nesse sentido.

Observa-se que os documentos e gravações telefônicas aptos a comprovar de forma cabal o *modus operandi* do Banco Réu, no tocante a operação de “tele saque”, encontram-se em posse da Instituição Financeira.

Os autores dispõem de centenas de reclamações de consumidores registradas nos canais de defesa do consumidor, algumas transcrições de ligações efetuadas por consumidores na presença de representantes do Instituto Defesa Coletiva e alguns contratos escritos, os quais representam evidente indício da ocorrência de prática abusiva.

Nessa perspectiva, faz-se imprescindível que o Banco colacione os contratos de todos os consumidores que efetuaram reclamações junto ao Procon-BH e ao Procon Juiz de Fora, bem como a gravação das ligações telefônicas na qual a operação foi realizada, haja vista que diante do posicionamento dos consumidores pela absoluta ausência de solicitação da operação, os documentos requeridos revelam-se aptos a, de plano, comprovar a ocorrência ou inoccorrência de conduta ilícita por parte da Instituição Financeira Ré, situação que conduz ao máximo aproveitamento da demanda coletiva, bem como ao atendimento da duração razoável do processo.

Nesse contexto, a fim de contribuir para o deferimento da produção antecipada de provas e, por corolário, para busca da verdade dos fatos, os autores vem apresentar a lista com o nome, CPF e data da realização do “tele saque” dos consumidores que registraram reclamação no Procon-BH e no Procon Juiz de Fora, ressaltando que tais elementos são suficientes para que a Instituição Financeira Requerida tenha acesso ao banco de dados e documentação dos referidos clientes.

CONSUMIDOR	CPF	DATA DE NASCIMENTO	DATA DO TELESAQUE	VALOR DA OPERAÇÃO
MARIA JOSÉ ALBUQUERQUE PORTO	388.913.366-53		07/02/2019	R\$ 4.577,46
VERA LUCIA DOS SANTOS ALVES	942.951.586-15		25/05/2018 e 12/02/2019	R\$ 3.307,90 e R\$1.220,00
GISLAINE DOMENEGHETTI DE OLIVEIRA	657.848.556-20		20/09/2017	R\$ 2.800,60
MARIA DAS GRAÇAS LUCARELLI	935.659.176-87			R\$ 2.708,71
ELIETE AVELINO BENZAQUEN	421.193.166-00		05/02/2018	R\$ 3.499,00
IOLANDA AGOSTINHA DE JESUS	569.008.136-15			R\$ 69,24
HÉLIO ROBERTO BARBOSA	601.650.736-91			R\$ 5.481,50
ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA	284.351.846-68		28/02/2018	R\$ 3.362,05
MARIA DE FATIMA DE SOUZA FELICIANO	379.855.586-91			R\$ 1.000,00
VALDO JOSÉ DA SILVA	261.992.626-20		09/07/2017	R\$ 4.001,40
MARISTELA OLIVEIRA FERNANDES	135.789.956-49		20/02/2019	R\$ 3.970,00
MARLENE SAHB	224.040.587-20		21/11/2018	R\$ 3.401,26
CELSO CORNI	077.909.966-49		15/05/2019	R\$ 4.750,00
MARIA DE LOURDES BELEI BASTOS	845.674.906-68			R\$ 3.145,45
ELIZABETT LANZA DA SILVA	622.340.806-49		06/12/2017	R\$ 3.400,00
ELIANA LUCIA ELIAS SILVA	284.763.306-44			R\$ 5.911,34
RICARDO DA SILVA SOARES	198.949.026-34			NÃO DISPONIBILIZOU

Assim, diante da evidência de dano grave à sociedade, bem como da apresentação da lista com as especificações de cada consumidor, requer seja deferido o pedido de produção antecipada de provas, constante no item 4.8 da petição inicial (Pedido 5.1, alíneas “A”, “B”, “C”, “D”, e “E”).

14. CONCLUSÃO

Ante o exposto, requerer o ora Embargante, que sejam conhecidos e acolhidos os presentes EMBARGOS DE DECLARAÇÃO e, dando-lhe EFEITOS INFRINGENTES, seja reformada a decisão objurgada para sanar as omissões e contradições apontadas, reconhecendo-se que o conjunto probatório dos autos evidencia a ocorrência de “tele saque” do Banco Réu, bem como a lesão aos direitos dos consumidores afetados, para que sejam deferidos as tutelas antecipatórias pleiteadas nos itens “5.1”, “5.2” e “5.3” dos pedidos.

Requer, ainda, a juntada dos seguintes documentos:

A. Lista com o nome, CPF, e data do “tele saque” relativa aos consumidores que registraram reclamação no Procon-BH e no Procon Juiz de Fora;

- B. 46 reclamações registradas na Plataforma Virtual “Reclame Aqui”, nas quais são narrados protestos dos consumidores acerca de depósitos realizados em suas contas pelo Banco Réu, sem a anuência e solicitação prévia dos cidadãos;
- C. 08 reclamações registradas no Consumidor.GOV, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- D. 05 reclamações de consumidores registradas no Procon Campo Belo – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- E. 02 reclamações de consumidores registradas no Procon Carandaí -MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- F. 17 reclamações de consumidores registradas no Procon Cataguases – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência;
- G. 01 reclamação registrada no Procon Brasília de Minas – MG, acerca da creditação de valores nas contas dos consumidores sem a sua devida aquiescência, bem como áudio de ligação telefônica do Banco Requerido, transcrito na ata notarial Protocolo nº 25928/2019, Livro 3241N, folha 222, com contratação de “telesaque”;
- H. Reportagem disponibilizada na Revista Valor Econômico, na qual é apontado que o Banco BMG é o segundo colocado no ranking de reclamações processadas pelo Banco Central contra grandes bancos e financeiras, no terceiro trimestre de 2019;
- I. A fim de comprovar a tempestividade, pugna-se pela juntada da Portaria Conjunta 886/PR/2019;
- J. **Por fim, que a presente peça seja mantida em sigilo, a fim de preservar os dados pessoais dos consumidores.**

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 25 de outubro de 2019.

Lillian Jorge Salgado
OAB/MG 84.841

Tamara Camarano Ruhas
OAB/MG 188.035