

Veja também:

Selecione

Me ligaram do banco BMG oferecendo cartão de crédito sem anuidade e eu aceitei fazer o mesmo, sendo assim verificando meu extrato bancário, constatei que dia 18/09/2019 foi feito um depósito de R\$1.990,25 em minha conta pelo Banco BMG. Eu não solicitei ne

Banco BMG

(/empresa/banco-bmg/)

 Salto - SP **ID: 95370213**  20/09/19 às 19h15 [denunciar](#)

Status:



Resolvido

Me ligaram do banco BMG oferecendo cartão de crédito sem anuidade e eu aceitei fazer o mesmo, sendo assim verificando meu extrato bancário, constatei que dia 18/09/2019 foi feito um depósito de R\$1.990,25 em minha conta pelo Banco BMG. Eu não solicitei nenhum empréstimo consignado. Quando a atendente me ligou para falar sobre o cartão em momento algum me falou que seria depositado esse valor em minha conta. EU NÃO SOLICITEI O CRÉDITO DESSE DINHEIRO EM MINHA CONTA. Eu aceitei apenas o cartão de crédito!


Compartilhe essa reclamação:

 (whatsapp)

Resposta da Empresa


30/09/19 às 15h26

Olá, Adriano. Como vai? [reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)

 [pesquisar \(/\)](/pesquisar/)



Conforme nosso contato, ficamos felizes que a questão apresentada tenha sido esclarecida.

 [Menu](/menu/) [Cadastre-se \(/cadastro/\)](/cadastro/) [Entrar](/entrar/)

Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente! Afinal, somos especialistas no que você precisa.

Um abraço,  
Banco BMG

### Consideração final do Consumidor

30/09/19 às 16h52

O atendimento foi muito atencioso e rápido e resolvido conforme o contato com os agentes do banco!



Sim

10

O problema foi resolvido?

Voltaria a fazer negócio?

Nota do atendimento

### Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)




Bom

7.8 /10

[Ir para página da empresa \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)


Está com problemas com  
**Banco BMG?**

 [Reclamar \(/reclamar/4800/\)](/reclamar/4800/)

### Últimas Reclamações


Ted não autorizado do banco (/Banco%20BMG/ted-nao-autorizado-do-banco\_VTxB78Ub8SQIhXlr/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

 16/10/19 às 14h21


Cobrança indevida e Bloqueio de Cartão de credito (/Banco%20BMG/cobranca-indevida-e-bloqueio-de-cartao-de-credito\_T62kLBndEw3EHfzl/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

 16/10/19 às 13h31

Chateada (/Banco%20BMG/chateada\_LFWm0DXlo\_8StRhJ/)

pesquisar (/)



Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 16/10/19 às 12h08

Menu Cadastre-se (/cadastro/) Entrar

Ligações de telemarketing para minhas 4 linhas de ... (/Banco%20BMG/ligacoes-de-telemarketing-para-minhas-4-linhas-de-telefone\_qvXW1-WfIRZbv3XT/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 16/10/19 às 11h44

Institucional

- Sobre o RA (/institucional/)
- Compare (/compare/)
- Rankings (/ranking/)
- Termos de uso (/termos-de-uso/)
- Política de privacidade (/politica-de-privacidade/)

Dúvidas frequentes

- Quero trocar minha senha (/esqueci-minha-senha)
- Não encontrei uma empresa (/como-funciona/#nao-encontrei-empresa)
- Reclamei e ainda não responderam (/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica)
- Quero cadastrar uma empresa
- Ainda tenho dúvidas
- Quero ver todas (/como-funciona/)

Precisa de ajuda?

fale com o Reclame AQUI (/fale-conosco/)

Siga a gente

-  (https://www.facebook.com/ReclameAqui)
-  (https://twitter.com/reclameaqui)
-  (https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV)
-  (https://instagram.com/reclameaqui/)
-  (https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui)

Área da empresa

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.

acessar

Sua empresa não está cadastrada?  
Cadastre agora! (/cadastro-empresa/)

Veja também:

Selecione

# EMPRÉSTIMO INDEVIDO REALIZADO SEM CONSENTIMENTO PELO ITAÚ CONSIGNADO S.A

Banco Itaú Consignado

(/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

Vila Velha - ES ID: 93288557 15/07/19 às 16h29 denunciar

[Outro problema \(/empresa/banco-itaubmg-consignado/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000000\)](#)[Outro Tipo de produto/Serviço \(/empresa/banco-itaubmg-consignado/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000000\)](#)[Não encontrei meu problema \(/empresa/banco-itaubmg-consignado/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000000\)](#)

Durante muito tempo venho recebendo ligações diariamente do atendimento do banco Itaú Consignado S.A/BMG me oferecendo empréstimos, todas as vezes educadamente digo que não tenho interesse. No dia 24/05/2019 fizeram um depósito no valor de R\$ 3.563,79, sem minha autorização. Fui em uma agência BMG e me informaram que iriam cancelar, no entanto, veio esse mês o desconto da primeira parcela, na pensão que recebo. Hoje, quando entrei no Meu Inss, tinha um outro valor cedido em 12/07/2019, no valor de R\$ 2.825,32, sendo esse, sem minha autorização. Gostaria de uma explicação do banco sobre o que se trata esse valor se em momento nenhum acordei empréstimo com esses valores com o banco. Preciso de uma resolução simples por aqui para não ter que procurar o Procon ou a Justiça especial.

Compartilhe essa reclamação:

[Twitter](#) [Facebook](#) [WhatsApp](#)

## Resposta da Empresa


31/07/19 às 11h18

Olá Maria,

Informamos que a questão apresentada foi esclarecida. A sua manifestação foi respondida, por meio de mensagem enviada via e-mail nesta data.

Permanecemos a disposição.  
Itaú Consignado

[reclamar \(/reclamar/\)](#)

Menu Cadastre-se (/cadastre-se/)  [Encerrar](#)

[Q pesquisar \(/\)](#)



## Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/)



Ruim

5.8 /10

Ir para página da empresa  
(/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

Está com problemas com  
**Banco Itaú Consignado?**

[🚩 Reclamar \(/reclamar/75930/\)](/reclamar/75930/)

## Reclamações parecidas

Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/) + Outro Tipo de produto/Serviço (/busca/?q=Outro Tipo de produto/Serviço) +  
Outro problema (/busca/?q=Outro problema)

O NÃO FORNECIMENTO DO N° DO CONTRATO (/banco-itaubmg-consignado/o-nao-fornecimento-do-n-do-contrato\_X26le-0nRMR6NElc/)

Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

📅 05/09/16 às 13h04

refinanciamento (/banco-itaubmg-consignado/refinanciamento\_GlAuF1GslIt1C-aB/)

Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

📅 22/08/16 às 15h44

portabilidade (/banco-itaubmg-consignado/portabilidade\_J5tVYypY8GeCKWMN/)

Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

📅 23/05/16 às 15h04

DIFICULTANDO A PORTABILIDADE PELA 5ª VÊZ (/banco-itaubmg-consignado/dificultando-a-portabilidade-pela-5-vez\_BznByP3Un2pASLs-/)

Banco Itaú Consignado (/empresa/banco-itaubmg-consignado/)

📅 04/07/16 às 11h03

## Institucional

[Sobre o RA \(/institucional/\)](/institucional/)[Compare \(/compare/\)](/compare/)[Rankings \(/ranking/\)](/ranking/)[Termos de uso \(/termos-de-uso/\)](/termos-de-uso/)[Política de privacidade \(/politica-de-privacidade/\)](/politica-de-privacidade/)[Dúvidas frequentes](#)[reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)[Quero trocar minha senha \(/esqueci-minha-senha/\)](/esqueci-minha-senha/)[Menu](#) [Cadastre-se \(/cadastre-se/\)](/cadastre-se/) [RA](#) [Entrar](#)[Q pesquisar \(/\)](#)

Não encontrei uma empresa (/como-funciona/#nao-encontrei-empresa)

Reclamei e ainda não responderam (/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica)

Quero cadastrar uma empresa

Ainda tenho dúvidas

Quero ver todas (/como-funciona/)

Precisa de ajuda?

fale com o Reclame AQUI (/fale-conosco/)

Siga a gente

 (https://www.facebook.com/ReclameAqui)  (https://twitter.com/reclameaqui)  (https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV)  (https://instagram.com/reclameaqui/)  
 (https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui)

Área da empresa

Entre em sua área restrita para administrar  
suas respostas aos consumidores.

acessar

Sua empresa não está cadastrada?  
Cadastre agora! (/cadastro-empresa/)

reclamar (/reclamar/)

Q pesquisar (/)

Veja também:

Selecione ▼

# Cobrança indevida de juros em empréstimo não solicitado

Banco BMG

(/empresa/banco-bmg/)

📍 São Sebastião - SP ID: 95757915 📅 03/10/19 às 19h27 denunciar

[Estorno do valor pago \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000007\)](#)[Empréstimo \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000912\)](#) [Bancos \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000001\)](#)

Status:



Respondida

Olá, boa tarde!

Quando conversei, em 02/09/2019, com vcs, sobre o depósito indevido de R\$ 3.223,00 na minha conta Itaú, deixei bem claro que não solicitei nenhuma quantia em dinheiro, apenas fiquei interessado no cartão de crédito sem anuidade, conforme a oferta, que só depois percebi, bastante duvidosa da parte de BMG.

Resumindo: NÃO SOLICITEI NENHUM EMPRÉSTIMO!

Vcs acataram meu pedido de cancelamento total da negociação, o boleto foi pago e ao receber meu benefício dia 02/10, o mesmo veio com um desconto referente a esse empréstimo, reforço novamente, NÃO SOLICITADO EM MOMENTO ALGUM POR MIM.


Gostaria que o estorno desse valor debitado fosse devolvido sem demora, e essa operação [Editado pelo Reclame Aqui], por parte de vcs, parasse de gerar sérios problemas para mim, que além de uma quantia razoável a menos no meu benefício, me fez ir até ao posto do INSS para poder entender o que estava acontecendo.

Cópia desta mensagem está sendo enviada ao Reclame Aqui e ao Banco Central.

Anexo extrato obtido no INSS.

Agradeço e aguardo providências imediatas e definitivas para encerramento deste assunto, para que eu não seja obrigado a tomar medidas rigorosas abrindo um BO.

Att: Norberto Papini

Menu Cadastre-se (/cadastre-se/)  Encerrar

Compartilhe essa reclamação:

   (whatsapp)

reclamar (/reclamar/)

Q pesquisar (/)

## Resposta da Empresa

08/10/19 às 14h36

Olá, Norbertol. Como vai?

Conforme nosso contato, ficamos felizes que a questão apresentada tenha sido esclarecida.

Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente! Afinal, somos especialistas no que você precisa.

Um abraço,  
Banco BMG

## Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)



Bom

7.8 /10

Ir para página da empresa  
(/empresa/banco-bmg/)

Está com problemas com  
**Banco BMG?**

[🚩 Reclamar \(/reclamar/4800/\)](/reclamar/4800/)

## Reclamações parecidas

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/) + Empréstimo (/busca?q=Empréstimo) + Estorno do valor pago (/busca?q=Estorno do valor pago)

Banco BMG não libera a margem para fazer crédito c... (/banco-bmg/banco-bmg-nao-libera-a-margem-para-fazer-credito-consignado-com-outro-banco\_17353662/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 09/03/16 às 18h57

REVOLTADO (/banco-bmg/revoltado\_a4mpjVcrjAVkhu8B/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 16/08/16 às 10h35

Cobrança indevida de prestação já quitada (/banco-bmg/cobranca-indevida-de-prestacao-ja-quitada\_17553352/)


Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 16/03/16 às 15h17

DESCONTO INDEVIDO. (/banco-bmg/desconto-indevido\_koBbjSSj8Z2ciqCr/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 13/10/16 às 15h44

Menu Cadastre-se (/cadastre-se/)  Encerrar

[Institucional](#)[reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)[Q pesquisar \(/\)](/)

[Sobre o RA \(/institucional/\)](#)[Compare \(/compare/\)](#)[Rankings \(/ranking/\)](#)[Termos de uso \(/termos-de-uso/\)](#)[Política de privacidade \(/politica-de-privacidade/\)](#)

## Dúvidas frequentes

[Quero trocar minha senha \(/esqueci-minha-senha\)](#)[Não encontrei uma empresa \(/como-funciona/#nao-encontrei-empresa\)](#)[Reclamei e ainda não responderam \(/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica\)](#)[Quero cadastrar uma empresa](#)[Ainda tenho dúvidas](#)[Quero ver todas \(/como-funciona/\)](#)

## Precisa de ajuda?

[fale com o Reclame AQUI \(/fale-conosco/\)](#)

## Siga a gente

[f](https://www.facebook.com/ReclameAqui) (https://www.facebook.com/ReclameAqui)[🐦](https://twitter.com/reclameaqui) (https://twitter.com/reclameaqui)[You Tube](https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV) (https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV)[📷](https://instagram.com/reclameaqui/) (https://instagram.com/reclameaqui/)[in](https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui) (https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui)

## Área da empresa

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.

[acessar](#)[Sua empresa não está cadastrada?](#)[Cadastre agora! \(/cadastro-empresa/\)](#)[reclamar \(/reclamar/\)](#)[🔍 pesquisar \(/\)](#)

Veja também:

Selecione ▼

# depósito indevido e cartão não solicitado

Banco BMG

[\(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)📍 São Paulo - SP ID: 96045555 📅 14/10/19 às 11h00 [denunciar](#)[Cancelamento \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000078\)](#) [Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000030\)](#)[Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000004\)](#)

Status:



Não Respondida

Recebi um depósito do BMG na minha conta do Banco do Brasil sem solicitar . Não consigo devolver , não solicitei o valor , não assinei proposta .

Recebi inúmeras ligações oferecendo cartão e crédito e recusei todas.

o depósito foi feito .

minha assinatura não existe em lugar nenhum.

Isto é [Editado pelo Reclame Aqui].

Um ultraje que peguem o nome da gente no INSS e saiam fazendo o que querem.

Estou indo à Polícia Civil e ao Procon.

Compartilhe essa reclamação:

[!\[\]\(2cf6801d0ea3db56ed897b0c35d9ff86\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(714c5df90e9657b3eccfed071703cb85\_img.jpg\)](#) [!\[\]\(bdb6c68e2aaacc27d3ee016da8e8e67d\_img.jpg\) \(whatsapp\)](#)Banco BMG [\(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

Bom

7.8 /10


[Ir para página da empresa \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

Está com problemas com  
**Banco BMG?**





[reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)

[Reclamar \(/reclamar/4800/\)](/reclamar/4800/)

[pesquisar \(/\)](/pesquisar/)



## Reclamações parecidas

[Menu](#) [Cadastre-se \(/cadastro/\)](/cadastro/) [Entrar](#)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) + [Financieiras \(/busca/?q=Financieiras\)](/busca/?q=Financieiras) + [Cancelamento \(/busca/?q=Cancelamento\)](/busca/?q=Cancelamento)[cobrança indevida \(/banco-bmg/cobranca-indevida\\_16188536/\)](/banco-bmg/cobranca-indevida_16188536/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) 08/01/16 às 09h45[DINHEIRO NÃO CAIU NA CONTA \(/banco-bmg/dinheiro-nao-caiu-na-conta\\_15896808/\)](/banco-bmg/dinheiro-nao-caiu-na-conta_15896808/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) 15/12/15 às 18h25[Empréstimo RMC indevido na folha de pagamento \(/banco-bmg/emprestimo-rmc-indevido-na-folha-de-pagamento\\_AtmN9qZlgnAkdDuF/\)](/banco-bmg/emprestimo-rmc-indevido-na-folha-de-pagamento_AtmN9qZlgnAkdDuF/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) 19/07/16 às 12h24[Contrato não localizado !!! \(/banco-bmg/contrato-nao-localizado\\_LZoywu1fCs\\_ySZ7a/\)](/banco-bmg/contrato-nao-localizado_LZoywu1fCs_ySZ7a/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) 20/04/16 às 15h28

## Institucional

[Sobre o RA \(/institucional/\)](/institucional/)[Compare \(/compare/\)](/compare/)[Rankings \(/ranking/\)](/ranking/)[Termos de uso \(/termos-de-uso/\)](/termos-de-uso/)[Política de privacidade \(/politica-de-privacidade/\)](/politica-de-privacidade/)

## Dúvidas frequentes

[Quero trocar minha senha \(/esqueci-minha-senha\)](/esqueci-minha-senha/)[Não encontrei uma empresa \(/como-funciona/#nao-encontrei-empresa\)](/como-funciona/#nao-encontrei-empresa)[Reclamei e ainda não responderam \(/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica\)](/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica)[Quero cadastrar uma empresa](#)[Ainda tenho dúvidas](#)[Quero ver todas \(/como-funciona/\)](/como-funciona/)

## Precisa de ajuda?

[fale com o Reclame AQUI \(/fale-conosco/\)](/fale-conosco/)

## Siga a gente

 <https://www.facebook.com/ReclameAqui>

 <https://twitter.com/reclameaqui>


 <https://www.youtube.com/user/ReclameAQUIV>

 <https://instagram.com/reclameaqui/>

 <https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui>

Área da empresa    [reclamar \(/reclamar/\)](#)

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.



[acessar](#)

[Menu](#)   [Cadastre-se \(/cadastro/\)](#)   [Entrar](#)

Sua empresa não está cadastrada?  
[Cadastre agora! \(/cadastro-empresa/\)](#)



Veja também:

Selecione ▼

# ACEITEI OFERTA DE CARTÃO DE CRÉDITO E GANHEI UMA DÍVIDA COM O BMG

Banco BMG

(/empresa/banco-bmg/)

📍 Nova Odessa - SP ID: 94533671 📅 24/08/19 às 09h31 denunciar

[Mau atendimento do prestador de serviço \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000001463\)](#)[Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000030\)](#) [Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000004\)](#)

Status:



Resolvido

O Banco BMG através da empresa DUARTE JUNIOR PROMOTORA DE VENDAS LTDA (CNPJ 28.610.507/0001-86) entrou em contato comigo por diversas vezes e me ofereceu um cartão de crédito sem anuidade.

Achei interessante a proposta e aceitei. A partir disso foi solicitado pela atendente alguns documentos e informações referentes a autorização de débito consignado sob a alegação que era necessário para liberação do limite de crédito para o referido cartão.

No dia 19/07/2019 recebi em minha conta um depósito de R\$ 19.892,05 do BMG. Fiquei assustado e no mesmo dia entrei em contato com a empresa DUARTE JUNIOR para esclarecimentos sobre o acontecimento, pois não havia pedido dinheiro emprestado. Eu simplesmente aceitei a proposta de receber um cartão sem anuidade. Nada mais.

Ainda no mesmo contato solicitei fazer o procedimento para fazer o estorno e a atendente me disse que deveria esperar o cartão chegar.

Dia 25/07/2019 entrei em contato novamente para resolver a situação, pois estava preocupado em devolver o dinheiro e o cartão ainda não havia chegado.

A atendente disse para eu não me preocupar, pois isso seria resolvido com o pagamento da fatura e me disse para ligar em um 0800 caso quisesse mais informações. Achei um absurdo eu ter que resolver esse problema sozinho, visto que não pedi dinheiro emprestado, mas fiquei convencido de que quando o cartão chegasse o problema seria resolvido através do aplicativo.

O cartão chegou somente dia 07/08/2019. Entrei em contato novamente e recebi orientações para baixar a fatura pelo aplicativo ou ligar para o 0800 (novamente achei um desaforo e má vontade da atendente não se esforçar para resolver o problema que ela mesma criou). Baixei o aplicativo e nenhuma fatura havia sido gerada e só havia previsão de fatura para o dia 02/09/2019.

Achei que tudo seria resolvido na fatura que viria. No entanto, ao ver a prévia do meu pagamento para setembro já constava o desconto de uma parcela de crédito consignado no valor de R\$ 872,35 e ao ver a fatura desse cartão para 02/09/2019 está constando um valor para pagamento de R\$ 21.122,36.

Resumindo: Ao aceitar a oferta de um cartão sem anuidade, recebi um dinheiro sem solicitar, e agora, em menos de dois meses, o BMG me diz que tenho uma dívida de R\$2.092,66, referente a diferença do que eles depositaram em minha conta (sem eu solicitar!) para pagar!!! ABSURDO!!!

Eu não pedi dinheiro algum!!! Eu simplesmente aceitei a proposta para receber um cartão de crédito sem anuidade e agora estou com uma dívida

[reclamar \(/reclamar/\)](#)[Q. pesquisar \(/\)](#)

dessas!!!!

Esse dinheiro está parado em minha conta!! Eu não usei dinheiro algum e agora tenho que pagar mais de 10% de um valor que eu não pedi!!!

Exijo esclarecimentos do BMG sobre este procedimento enganoso que foi me passado pela DUARTE JUNIOR PROMOTORA DE VENDAS LTDA (CNPJ 28.610.507/0001-86).

QUERO DEVOLVER ESSE DINHEIRO, SEM NENHUM ACRÉSCIMO, E AGORA NÃO QUERO MAIS CARTÃO ALGUM!!

No aguardo,

Alexandre Silva

Compartilhe essa reclamação:



📞 (whatsapp)

### Resposta da Empresa

24/08/19 às 10h06

Olá , como vai?

Somos da equipe de triagem do Reclame Aqui do Banco BMG. Recebemos sua reclamação e vamos dar início a tratativa.

Nossos contatos são de segunda (08 às 19:00) à sábado(08:00 às 14:00). Qual é o melhor horário para entrarmos em contato com você?

Fique tranquilo, através do Reclame Aqui um dos nossos especialistas tratará sua demanda do início ao fim.

Aproveite a oportunidade para orientar que fique atenta a caixa de e-mail, spam e telefone, nossas interações são enviadas ao seu e-mail, sendo essencial para solucionarmos a questão apresentada de forma célere, a interatividade entre cliente e Banco.

Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente! Afinal, somos especialistas no que você precisa.

Um abraço, ?

Equipe Reclame aqui BMG.

### Réplica do Consumidor

24/08/19 às 12h10

Estou muito apreensivo quanto a isso. Vou me esforçar para me tranquilizar tendo em vista essa injustiça. Não pedi dinheiro emprestado!!

Simplesmente aceitei uma oferta de um cartão de crédito sem anuidade e agora tenho esse prejuízo?!!

Espero que tudo isso não passe de um engano, pois de forma alguma vou arcar com esse ônus!!! De forma alguma repito.

Também espero que a política de concessão de cartões sem anuidade do BMG não seja baseada numa [Editado pelo Reclame Aqui] como essa.

No aguardo,

Alexandre

### Réplica da Empresa

29/08/19 às 16h25

Olá, Alexandre Silva. Como vai?

Conforme nosso contato, ficamos felizes que a questão apresentada tenha sido esclarecida.

Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente! Afinal, somos especialistas no que você precisa.

Um abraço,

Banco BMG

Menu Cadastre-se (/cadastre-se) Entrar



### Consideração final do Consumidor

18/09/19 às 08h39

Fui prontamente atendido, tanto pelo banco BMG, quanto pela DUARTE JUNIOR PROMOTORA DE VENDAS LTDA. Fiquei muito satisfeito com a solução proposta.

reclamar (/reclamar/)

Q pesquisar (/)



Sim

10

O problema foi resolvido?

Voltaria a fazer negócio?

Nota do atendimento

## Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)



Bom

7.8 /10

[Ir para página da empresa \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)Está com problemas com  
**Banco BMG?**[🚩 Reclamar \(/reclamar/4800/\)](/reclamar/4800/)

## Reclamações parecidas

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/) + Financeiras (/busca/?q=Financeiras) + Mau atendimento do prestador de serviço (/busca/?q=Mau atendimento do prestador de serviço)

[cobrança indevida \(/banco-bmg/cobranca-indevida\\_16188536/\)](/banco-bmg/cobranca-indevida_16188536/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 08/01/16 às 09h45

[DINHEIRO NÃO CAIU NA CONTA \(/banco-bmg/dinheiro-nao-caiu-na-conta\\_15896808/\)](/banco-bmg/dinheiro-nao-caiu-na-conta_15896808/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 15/12/15 às 18h25

[Empréstimo RMC indevido na folha de pagamento \(/banco-bmg/emprestimo-rmc-indevido-na-folha-de-pagamento\\_AtmN9qZlgnAkdDuF/\)](/banco-bmg/emprestimo-rmc-indevido-na-folha-de-pagamento_AtmN9qZlgnAkdDuF/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 19/07/16 às 12h24

[Contrato não localizado !!! \(/banco-bmg/contrato-nao-localizado\\_LZoywu1fCs\\_ySZ7a/\)](/banco-bmg/contrato-nao-localizado_LZoywu1fCs_ySZ7a/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 20/04/16 às 15h28

[Menu](#) [Cadastre-se \(/cadastre-se/\)](#) [Fazer login \(/login/\)](#)

## Institucional

[Sobre o RA \(/institucional/\)](/institucional/)[reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)[🔍 pesquisar \(/\)](#)[Compare \(/compare/\)](/compare/)

[Rankings \(/ranking/\)](#)[Termos de uso \(/termos-de-uso/\)](#)[Política de privacidade \(/politica-de-privacidade/\)](#)

## Dúvidas frequentes

[Quero trocar minha senha \(/esqueci-minha-senha\)](#)[Não encontrei uma empresa \(/como-funciona/#nao-encontrei-empresa\)](#)[Reclamei e ainda não responderam \(/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica\)](#)[Quero cadastrar uma empresa](#)[Ainda tenho dúvidas](#)[Quero ver todas \(/como-funciona/\)](#)

## Precisa de ajuda?

[fale com o Reclame AQUI \(/fale-conosco/\)](#)

## Siga a gente

<https://www.facebook.com/ReclameAqui><https://twitter.com/reclameaqui><https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV><https://instagram.com/reclameaqui/><https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui>

## Área da empresa

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.

[acessar](#)[Sua empresa não está cadastrada?](#)[Cadastre agora! \(/cadastro-empresa/\)](#)[reclamar \(/reclamar/\)](#)[Q pesquisar \(/\)](#)

Veja também:

Selecione ▼

# LIGAÇÕES OFERECENDO SAQUES

Banco BMG

[\(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)📍 Salvador - BA ID: 95585087 📅 27/09/19 às 21h41 [denunciar](#)[Outro problema \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000000\)](/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000000)[Outro Tipo de produto/Serviço \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000000\)](/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000000)[Bancos \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000001\)](/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000001)

Boa noite,

Eu tive a infeliz ideia de pedi um cartão de crédito BMG, que é mantido bloqueado. Não tive mais sossego, com as constantes ligações oferecendo dinheiro, saques, apólices. Quero que o BMG pare com suas investidas, com as ofertas de dinheiro, que pare de me pressionar para eu fazer saques. Na última vez que atendi ligação uma moça dizia que o dinheiro não podia ficar parado no banco (QUE DINHEIRO?!) e que se eu não tinha percebido o depósito feito na minha conta (DEPÓSITO SEM AUTORIZAÇÃO?). Quando pedi pra cancelar meu cartão ela desligou na minha cara. Espero não ser preciso ir à justiça, ao PROCON, pra resolver esse problema. Quero manter o meu sossego. NÃO PRECISO DE DINHEIRO DO BMG E QUERO CANCELAR MEU CARTÃO AUTOMATICAMENTE SEM DIFICULDADE. E QUE NEM OUSE DEPOSITAR NADA NA MINHA CONTA. OBRIGADA

Compartilhe essa reclamação:

 (whatsapp)

## Resposta da Empresa

01/10/19 às 18h52

Olá, Elizabete Nunes.

Tentamos ligar nos números informados aqui no sistema, mas infelizmente não conseguimos contato. Os telefones estão corretos?

Para agilizar o processo, encaminhamos todos os esclarecimentos via mensagem privada.

Ressaltamos que a mensagem privada é direcionada para a caixa de e-mail registrada em seu cadastro.

[reclamar \(/reclamar/\)](/reclamar/)[Q pesquisar \(/\)](/pesquisar/)

Qualquer dúvida estamos à disposição,

Banco BMG

[Menu](#) [Cadastre-se \(/cadastro/\)](/cadastro/) [Entrar](#)

## Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)



Bom

7.8 /10

[Ir para página da empresa \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)Está com problemas com  
**Banco BMG?**[🚩 Reclamar \(/reclamar/4800/\)](/reclamar/4800/)

### Reclamações parecidas

[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/) + [Outro Tipo de produto/Serviço \(/busca?q=Outro Tipo de produto/Serviço\)](/busca?q=Outro Tipo de produto/Serviço) + [Outro problema \(/busca?q=Outro problema\)](/busca?q=Outro problema)[emprestimo sem eu autorizar \(/banco-bmg/emprestimo-sem-eu-autorizar\\_MGTAm30gTQTPLKmp/\)](/banco-bmg/emprestimo-sem-eu-autorizar_MGTAm30gTQTPLKmp/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

📅 05/09/16 às 15h20

[Protocolo 40754121 \(/banco-bmg/protocolo-40754121\\_pamCBFtfhbxXPHgH/\)](/banco-bmg/protocolo-40754121_pamCBFtfhbxXPHgH/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

📅 18/04/16 às 13h54

[demora na liberação \(/banco-bmg/demora-na-liberacao\\_wnoKRH43xFlrt5tb/\)](/banco-bmg/demora-na-liberacao_wnoKRH43xFlrt5tb/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

📅 15/07/16 às 15h52

[Codigo de Consignacao \(/banco-bmg/codigo-de-consignacao\\_ta9eDHXf-QRq2vqU/\)](/banco-bmg/codigo-de-consignacao_ta9eDHXf-QRq2vqU/)[Banco BMG \(/empresa/banco-bmg/\)](/empresa/banco-bmg/)

📅 14/07/16 às 19h16

### Institucional

[Sobre o RA \(/institucional/\)](/institucional/)[Compare \(/compare/\)](/compare/)[Rankings \(/ranking/\)](/ranking/)[Termos de uso \(/termos-de-uso/\)](/termos-de-uso/)[Política de privacidade \(/politica-de-privacidade/\)](/politica-de-privacidade/)

[Dúvidas frequentes](#) [reclamar \(/reclamar/\)](#)[Q pesquisar \(/\)](#)[Quero trocar minha senha \(/esqueci-minha-senha\)](#)[Não encontrei uma empresa \(/como-funciona/#nao-encontrei-empresa\)](#)[Menu](#) [Cadastre-se \(/cadastro/\)](#) [Entrar](#)[Reclamei e ainda não responderam \(/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica\)](#)[Quero cadastrar uma empresa](#)[Ainda tenho dúvidas](#)[Quero ver todas \(/como-funciona/\)](#)[Precisa de ajuda?](#)[fale com o Reclame AQUI \(/fale-conosco/\)](#)[Siga a gente](#)[f](https://www.facebook.com/ReclameAqui/) (<https://www.facebook.com/ReclameAqui/>) [Twitter](https://twitter.com/reclameaqui) (<https://twitter.com/reclameaqui>) [YouTube](https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV) (<https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV>) [Instagram](https://instagram.com/reclameaqui/) (<https://instagram.com/reclameaqui/>) [in](https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui) (<https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui>)[Área da empresa](#)

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.

[acessar](#)[Sua empresa não está cadastrada?](#)[Cadastre agora! \(/cadastro-empresa/\)](#)

Veja também:

Selecione ▼

# empréstimo sem solicitação

Banco BMG

(/empresa/banco-bmg/)

Jandira - SP ID: 33556811 06/03/18 às 21h12 denunciar

[Cobrança indevida \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?problema=0000000000000075\)](#) [Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?produto=0000000000000030\)](#)  
[Financeiras \(/empresa/banco-bmg/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000004\)](#)

Status:



Resolvido

Essa reclamação já tem mais de 1 ano

[Ver todas as reclamações >](#)

Então aconteceu o seguinte, ficaram ligando pro meu celular insistentemente do BMG ai resolvi atender, a atendente queria atualizar o cadastro da conta corrente, informei que já tinha atualizado porem eles insistiram bom ai fiz a besteira de informar o numero da conta pra se livrar logo daquele incomodo porque estava com pressa pra fazer um pagamento e já estava na minha vez no caixa, bom ai descobri no mesmo dia que tinham feito um telesaque pra minha conta sem eu autorizar e nem mencionaram nada a respeito nem sobre valores, inclusive quero ver a gravação deste empréstimo se for o caso, bom no mesmo dia liguei pro banco e consegui o CNPJ e numero da conta pra devolver o valor no dia seguinte quando caiu o valor fui no mesmo dia na hora do meu almoço fazer o TED de devolução e paguei a tarifa do TED de 17,50 bom beleza nao para por ai, quando recebo a fatura vem o caminhão de cobranças, debito de iof no valor de 12,93 + juros de saque no valor de 157,68 + IOF adicional de saque 18,70 + juros de saque 18,70 e uma falta de respeito com o consumidor que meu eles emprestam o valor que vc não quis vc devolve o valor na hora do seu almoço e paga o TED e depois tem que pagar isso tudo de juros me faco o favor que sacanagem.

Compartilhe essa reclamação:

[Twitter](#) [Facebook](#) [WhatsApp](#)

## Resposta da Empresa

Prezado, Sr Ailton.

A situação foi esclarecida conforme mensagem privada a qual é enviada para o e-mail cadastrado no site do Reclame Aqui.

[reclamar \(/reclamar/\)](#)[Pesquisar \(/\)](#)



Pedimos que avalie a reclamação. Sua opinião é importante para nós.

Conte com o Grupo Financeiro BMG. Estamos à sua disposição pelos nossos canais de atendimento:

SAC 0800 979 9099;

CENTRAL DE RELACIONAMENTO BMG MASTER:

Ligações originadas de telefone celular 4002 7007;

Ligações originadas de telefone fixo 0800 770 1790.

Atenciosamente,

Grupo Financeiro BMG!

### Consideração final do Consumidor

13/04/18 às 08h08

Meu problema foi resolvido, foi estornado os valores.



Sim

8

O problema foi resolvido?

Voltaria a fazer negócio?

Nota do atendimento

### Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)



Bom

7.8 /10

Ir para página da empresa  
(/empresa/banco-bmg/)

Está com problemas com  
**Banco BMG?**

Reclamar (/reclamar/4800/)

### Reclamações parecidas

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/) + Financeiras (/busca/?q=Financeiras) + Cobrança indevida (/busca/?q=Cobrança indevida)

cobrança indevida (/banco-bmg/cobranca-indevida\_16188536/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

08/01/16 às 09h45

Menu Cadastre-se (/cadastre-se/)

DINHEIRO NÃO CAIU NA CONTA (/banco-bmg/dinheiro-nao-caiu-na-conta\_15896808/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

reclamar (/reclamar/)

15/12/15 às 18h25

pesquisar (/)

Empréstimo RMC indevido na folha de pagamento (/banco-bmg/emprestimo-rmc-indevido-na-folha-de-pagamento\_AtmN9qZlgnAkdDuF/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 19/07/16 às 12h24

Contrato não localizado !!! (/banco-bmg/contrato-nao-localizado\_LZoywu1fCs\_ySZ7a/)

Banco BMG (/empresa/banco-bmg/)

📅 20/04/16 às 15h28

## Institucional

Sobre o RA (/institucional/)

Compare (/compare/)

Rankings (/ranking/)

Termos de uso (/termos-de-uso/)

Política de privacidade (/politica-de-privacidade/)

## Dúvidas frequentes

Quero trocar minha senha (/esqueci-minha-senha)

Não encontrei uma empresa (/como-funciona/#nao-encontrei-empresa)

Reclamei e ainda não responderam (/como-funciona/#quando-devo-fazer-replica)

Quero cadastrar uma empresa

Ainda tenho dúvidas

Quero ver todas (/como-funciona/)

## Precisa de ajuda?

fale com o Reclame AQUI (/fale-conosco/)

## Siga a gente

**f** (<https://www.facebook.com/ReclameAqui>)

**t** (<https://twitter.com/reclameaqui>)

**YouTube** (<https://www.youtube.com/user/ReclameAQUITV>)

**Instagram** (<https://instagram.com/reclameaqui/>)

**in** (<https://www.linkedin.com/company/reclame-aqui>)

## Área da empresa

Entre em sua área restrita para administrar suas respostas aos consumidores.

acessar

Sua empresa não está cadastrada?

Cadastre agora! (/cadastro-empresa/)

reclamar (/reclamar/)

Q pesquisar (/)

## Banco BMG

**Relato** 19/09/2019, Poços de Caldas - MG

Depósito de valores na minha conta sem que eu pedisse ou autorizasse. Uma representante do BMG (Cláudia) ligou várias vezes no meu telefone celular oferecendo um cartão de crédito consignado. Por várias vezes disse não estar interessado, até porque não sabia detalhes do que estava sendo proposto. Ontem, dia 18/09, a mesma representante do banco - Cláudia - ligou novamente e informou que poderia me enviar o cartão de crédito e eu poderia pensar no assunto com mais tranquilidade, ler a proposta escrita e, caso fosse do meu interesse, teria um ano para desbloquear e fazer uso do cartão. Estranhamente, ela sabia o banco onde tenho conta, o número da agência e o número da conta. Sabia também o número de meu benefício do INSS. Informou que era uma parceria entre o BMG e o Itaú, onde tenho conta. Insistiu ainda que eu poderia ficar tranquilo, pois se não quisesse o cartão, era só não desbloquear. Então, eu disse que poderia me enviar o cartão que eu analisaria e, dentro do prazo que me informou - um ano -, eu desbloquearia ou não. Para minha surpresa e decepção, hoje, dia 19/09, foram creditados R\$ 2.366,45 - na minha conta corrente do Banco Itaú. Liguei imediatamente para o serviço de relacionamento "0800 770 1790" falei com a atendente que me transferiu para a especialista Rúbia para que ela cancelasse todo e qualquer vínculo com o BMG, considerando que eu não pedi dinheiro e nem autorizei depósito em minha conta. A especialista Rúbia me informou que faria o cancelamento de qualquer vínculo e que o banco entraria em contato pra pegar esse dinheiro que, repito, jamais pedi ou autorizei enviarem para mim.

**Resposta** (7 dia(s) depois)

Olá Sr. (a), Em atenção à demanda registrada por V.S.ª junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda número 2019.09/XXX.XXX.XXX-XX, Informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente, somos especialistas no que você precisa. Nossos canais de atendimento são: SAC: 0800 979 9099 Central de relacionamento Cartões: 0800 770 1790 (ligações de fixo) e 4002 7007 (ligações de celular) Central de Relacionamento BMG - outros produtos: 0800 031 8866 Deficientes auditivos e/ou de fala: 0800 979 7333 Ouvidoria: 0800 723 2044 Atenciosamente, Banco BMG

**Avaliação**

Nota 1

Entendo que deve ter sido resolvida a questão com essa instituição, tendo em vista que depusitei de volta - dia 27/09 - o dinheiro que creditaram em minha conta sem que eu tenha solicitado ou autorizado. Entretanto, faço questão de chamar a atenção para o modo desrespeitoso que a empresa dispensa nas tratativas que se desenvolveram procurando resolver a questão. É uma instituição que não respeita o consumidor e usa de subterfúgos para enganar e firmar contratos prejudiciais aos consumidores.

## Banco BMG

**Relato** 02/10/2019, Rio de Janeiro - RJ

Estou fazendo mais esta reclamação , pois já fiz no INSS e o mesmo me indicou este site Desde 2015 que venho cobrada direto da folha da minha pensão por morte concedido pelo INSS , o valor de 112 reais de um cartão consignado do BMG que não pedi fiz a reclamação pela ouvidoria do INSS onde o banco BMG financeira retirou o desconto indevido em agosto de 2019, pois a respeito do processo pelo INSS só faltava a conclusão do INSS para o meu ressarcimento de todos os valores cobrados indevidamente só que o INSS parou o processo e me indicou este site . O número do contrato deste cartão BMG consignado que não pedi é Número : 10945843 E o código da reclamação na ouvidoria do INSS é CCKG 88923 Peço por gentileza a resolução desta reclamação pois o próprio BMG já em resposta pelo Intermediário INSS respondeu que o desconto direto em meu benefício foi indevido pois já liguei pro BMG pra solucionar um acordo sem sucesso Meus números de contato : ( 21 )XXXXX-X796 e ( 21)XXXXX-X326

**Resposta** (7 dia(s) depois)

Olá Sr. (a), Em atenção à demanda registrada por V.S.º junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda número 2019.10/XXX.XXX.XXX-XX, Informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Informamos que devido ao tamanho dos documentos solicitados, procedemos com o envio para seu e-mail cadastrado no Portal Consumidor.GOV. Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente, somos especialistas no que você precisa. Nossos canais de atendimento são: SAC: 0800 979 9099 Central de relacionamento Cartões: 0800 770 1790 (ligações de fixo) e 4002 7007(ligações de celular) Central de Relacionamento BMG – outros produtos: 0800 031 8866 Deficientes auditivos e/ou de fala: 0800 979 7333 Ouvidoria: 0800 723 2044 Atenciosamente, Banco BMG

**Avaliação**

Nota 1

Há anos que venho tentando de várias maneiras resolver essa situação com vocês , pois de 2015 pra cá que venho sendo descontada , só quando a ouvidoria do INSS fez contato diretamente com vocês ,em junho de 2019, através da minha reclamação, foi aí que retiraram o indevido desconto na minha folha de pagamento pois agora só quero o real e justo ressarcimento do meu prejuízo. Peço ao consumidor.gov.br, que está sendo meu intermédio legal, que por favor consiga resolver essa minha situação com a empresa, pois por diversas vezes, tentei sem sucesso. Obrigada!!! Att Carla Guerra Lins

# Banco BMG

Resolvido

**Relato** 📅 03/10/2019, São Paulo - SP

EM 06/09/2019 RECEBI UMA LIGAÇÃO DA EMPRESA ALVORADA CONSULTORIA SRA. VIVIANE OFERECENDO CREDITO CONSIGNADO E DIZENDO SER REPRESENTANTE DO BMG, RECUSEI A OFERTA. EM 17/09 RECEBI LIGAÇÃO DE SRA VANESSA BMG DIZENDO QUE MEU CRÉDITO REFERENTE CONSIGNADO ESTAVA DISPONIVEL, RESPONDI QUE NÃO HAVIA SOLICITADO E QUE EM MINHA CONTA NÃO HAVIA NADA, ELA RESPONDEU QUE ERA DO FINANCEIRO E QUE SÓ ESTAVA PRA PASSAR ESSA INFORMAÇÃO. EM 20/09 VERIFICO UM CRÉDITO EM MINHA C/C, RECLAMEI JUNTO AO SAC BMG, ENVIARAM UM BOLETO PRO MEU EMAIL PARA DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO, REALIZEI O PAGAMENTO DO BOLETO NO MESMO DIA, POSTERIORMENTE RECEBI EM MINHA CASA UM CARTÃO DE CRÉDITO E UM NOVO BOLETO PARA DEVOLUÇÃO DO CRÉDITO RECUSADO. EM 27/09 RECEBI EMAIL DIZENDO

[www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir](http://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir)

019

Consumidor :

QUE EM ATENÇÃO MINHA SOLICITAÇÃO O SEGURO PRESTAMISTA FOI CANCELADO. PORÉM ATÉ O MOMENTO CONSULTANDO INSS VEJO QUE MINHA MARGEM ESTÁ TOMADA, EXISTE UM CONTRATO DO BANCO BMG O QUAL NÃO SOLICITEI.

**Resposta** (9 dia(s) depois)

Sra. Rosângela, Estamos analisando seu caso internamente. Retornaremos em breve com os devidos esclarecimentos. Orientamos que não realize a avaliação e finalização desta demanda, até o nosso retorno final. Se precisar falar comigo estou aqui de segunda a sexta no horário de 09:00h às 18:00h. Não hesite em me contatar. Conte Conosco! Banco BMG

**Avaliação**

Nota 4



## Banco BMG

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 08/03/2018, Itapira - SP

Quando me enviaram meu cartão depositaram em minha conta, sem minha autorização, um depósito do valor total do limite de meu cartão. Levaram mais de 40 dias pra que eu conseguisse a fatura e senha, eu até tive que fazer reclamação junto a este órgão. Hoje novamente descontaram de mim um telesaque de 458.00 sem minha autorização. E na minha fatura esta um valor de 98.68 de juros de saque de 17/12. Eu não pedi saque algum e nunca autorizei. Me depositaram 2.760.00 na minha conta q me custou muito tempo em telefone e abertura de reclamação ate que conseguisse devolver o valor e ainda querem que eu pague 98.68 de juros. Exijo a regularização deste assunto e a devolução dos 98.68 em minha fatura.

**Resposta** (8 dia(s) depois)

"Prezado(a) Sr(a). JUAREZ RODRIGUES DE ALVARENGA! Em atenção à demanda registrada por V.S.ª junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda nº. 2018.03/XXX.XXX.XXX-XX informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Sem mais para o momento, colocamo-nos ao seu inteiro dispor para prestar quaisquer informações ou esclarecimentos. Ressaltamos que é importante que V.S.ª faça uma avaliação, no portal Consumidor.GOV, referente à resposta recebida, para que possamos aprimorar nossos canais de atendimento ao cliente. Cordialmente, Banco BMG S/A"

**Avaliação**

&lt;não há comentários do consumidor&gt;

## Banco BMG

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 16/09/2019, Matões - MA

Em Agosto de 2011 verifiquei a o extrato do meu benefício na qual constava cobrança de um empréstimo consignado no valor R\$ 4.998,47 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação, o mesmo sob número de contrato 219142256, informo que já existe um processo judicial sob nº XXXXI-X9.2017.8.10.0098, na comarca de Matões/MA.

**Resposta** (10 dia(s) depois)

Sra. Maria De Fatima Estamos analisando seu caso internamente. Retornaremos em breve com os devidos esclarecimentos. Orientamos que o (a) Senhor (a) não realize a avaliação e finalização desta demanda, até o nosso retorno final. Se precisar falar comigo estou aqui de segunda a sexta no horário de 09:00h às 18:00h. Não hesite em me contatar. Conte Conosco! Banco BMG.

**Avaliação**

<não há comentários do consumidor>

6

## Banco BMG

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 25/09/2019, Nova Hartz - RS

No dia 24/09 recebi uma ligação do número XXX.XXX.XXX-XX de uma pessoa que se identificou como Gabriel do Banco BMG , que me informou que eu teria um valor (R\$ 2.088,00) a receber referente a um benefício complementar junto ao INSS. Perguntei ao Gabriel se tratava-se de um empréstimo, e ele me garantiu que não era empréstimo, no entanto, agradei e desliguei o telefone. Posteriormente fui até uma casa lotérica e retirei um extrato, de forma que constatei a entrada do mesmo valor mencionado por Gabriel por meio de um empréstimo consignado.

**Resposta** (1 dia(s) depois)

Olá Sr. Eudir, Em atenção à demanda registrada por V.S.ª junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda número 2019.09/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente, somos especialistas no que você precisa. Nossos canais de atendimento são: SAC: 0800 979 9099 Central de relacionamento Cartões: 0800 770 1790 (ligações de fixo) e 4002 7007 (ligações de celular) Central de Relacionamento BMG – outros produtos: 0800 031 8866 Deficientes auditivos e/ou de fala: 0800 979 7333 Ouvidoria: 0800 723 2044 Ah! Que tal avaliar nosso atendimento? É bem rápido. A sua opinião é muito importante pra gente! Atenciosamente, Banco BMG

**Avaliação**

<não há comentários do consumidor>



| 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               |
| CELSON 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         |



**Coordenadoria do PROCON Municipal**  
**Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Rua João Pinheiro - 254, Centro, Campo Belo - CEP:37.270-000  
Fone: (35) 3832- 3336 - (35) 3832-1370

**ESPELHO DA FA**

Campo Belo, 09 de Agosto de 2019

N.º 31-043.001.19-0000958

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome.....: DIONIZIO CUSTODIO EVANGELISTA

CPF/CNPJ...: 99522675849

Endereço...: ALVARO TEIXEIRA RIBEIRO, nº134

Bairro.....: SÃO BENEDITO

Cidade.....: Campo Belo

Estado.....: MG

CEP.....: 37270000

Tel: NAO TEM

**DADOS DO PROCURADOR**

Nome:

CPF:

Endereço: -

Cidade:

Estado:

Tel:

**DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social.: BANCO BMG SA

Nome Fantasia: BANCO BMG

CNPJ/CPF.....: 61186680000174

Endereço: AV FARIA LIMA, nº: 3477

Bairro.....: ITAIM BIBI

Cidade.....: São Paulo

Estado.: SP

CEP.....: 4538133

**TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO**

Assuntos Financeiros

Banco comercial

Cobrança indevida.

Orientacao...:

09/08/2019- Consumidor esta sendo cobrado pela reclamada por um cartão consignado no valor de R\$47,70. Deseja saber porque. ATT- Ariane- Encaminha para o e-mail [respostaaconsumidor@bancobmg.com.br](mailto:respostaaconsumidor@bancobmg.com.br) o RG, CPF do consumidor, juntamente com a informação que ele não assina. Existe 3 operações nesse cartão, 23/11/2015 R\$1.065,94 - 16/09/2016 R\$302,00 e 23/02/2017 R\$223,00 na conta do Banco Itaú 3097 agencia 28768-8. Assim que o e-mail for encaminhado em ate 7 dias uteis tem resposta.

EMAIL ENVIADO.

19/08/2019- BMG solicitou a dilação do prazo em 5 DU.

27/08/2019 - E-mail recebido informando que houve dois depósitos, porem devolveram um valor de R\$ 508,12



**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

no dia 26/08/2019. Não enviou contrato assinado.

29/08/2019- Consumidor disse que o valor não caiu na sua conta. Consumidor vai entrar judicialmente.

Órgão Encaminhado:

---

Michele Viviane Maia - COORDENADORA

---

Jessica A. Oliveira Gonçalves - Setor de Atendimento



**Coordenadoria do PROCON Municipal**  
**Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Rua João Pinheiro - 254, Centro, Campo Belo - CEP:37.270-000  
Fone: (35) 3832- 3336 - (35) 3832-1370

**ESPELHO DA FA**

Campo Belo, 26 de Julho de 2019

N.º 31-043.001.19-0000901

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome.....: JESUS PAULO GARCIA

CPF/CNPJ...: 74920464649

Endereço...: RUA URUGUAI, nº130

Bairro.....: JARDIM AMÉRICA

Cidade.....: Campo Belo

Estado.....: MG

CEP.....: 37270000

Tel: 99964-7093

**DADOS DO PROCURADOR**

Nome:

CPF:

Endereço: -

Cidade:

Estado:

Tel:

**DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social.: BANCO BMG SA

Nome Fantasia: BANCO BMG

CNPJ/CPF.....: 61186680000174

Endereço: AV FARIA LIMA, nº: 3477

Bairro.....: ITAIM BIBI

Cidade.....: São Paulo

Estado.: SP

CEP.....: 4538133

**TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO**

Assuntos Financeiros

Cartão de Crédito

Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Orientacao...:

26/07/2019 - Alega consumidor que chegou em sua residência sem sua autorização um cartão da reclamada. Verificou em seu Hiscon e já esta programado pra ser descontado o valor de R\$ 71,18. Deseja o cancelamento do cartão e o bloqueio do desconto programado. ATT - Juliana - Luís - Vai realizar a abertura de um chamado para fazer o cancelamento. Caso seja descontado ira ser restituído. Prazo de 5 dias uteis, Protocolo - 69484293  
13/09/2019- O cartão continua no Hiscon do consumidor. ATT- Ariane- Islene- já fizemos a exclusão em agosto. Tem que espera a folha rodar. Protocolo não gerou.

Órgão Encaminhado:



**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

---

Michele Viviane Maia - COORDENADORA

---

Jessica A. Oliveira Gonçalves - Setor de Atendimento



**Coordenadoria do PROCON Municipal**  
**Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Rua João Pinheiro - 254, Centro, Campo Belo - CEP:37.270-000  
Fone: (35) 3832- 3336 - (35) 3832-1370

**ESPELHO DA FA**

Campo Belo, 28 de Junho de 2019

N.º 31-043.001.19-0000793

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome.....: LUISA MARIA SOUSA LIMA

CPF/CNPJ...: 38990164672

Endereço...: JOAQUIM MIGUEL GUIMARAES, nº126

Bairro.....: ARNALDOS

Cidade.....: Campo Belo

Estado.....: MG

CEP.....: 37270000

Tel: 99248-0303

**DADOS DO PROCURADOR**

Nome:

CPF:

Endereço: -

Cidade:

Estado:

Tel:

**DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social.: BANCO BMG SA

Nome Fantasia: BANCO BMG

CNPJ/CPF.....: 61186680000174

Endereço: AV FARIA LIMA, nº: 3477

Bairro.....: ITAIM BIBI

Cidade.....: São Paulo

Estado.: SP

CEP.....: 4538133

**TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO**

Assuntos Financeiros

Financeira

Transação Eletrônica Não Reconhecida

Orientacao...:

28/06/2019 - Consumidora foi retirar seu extrato bancário e verificou duas TEDs nos valores de R\$ 277,63 no dia 25/06 e outra no valor de R\$ 277,69 no dia 26/06 que não sabe do que se trata. ATT - Carla - Consumidora tem dois cartões de credito e foi solicitado dois saques completar. Enviou o formulário e enviar juntamente o R\$G e CPF para o e-mail da reclamada. Enviou os boletos para devolver os valores creditados na conta da consumidora. Boletos entregue para consumidora estar quitando. Prazo de 10 dias uteis. Protocolo - 64818193  
28/06/2019 - E-mail enviado para ouvidoria com documentos pessoais da consumidora, bem como declaração de não realização de operação e comprovantes de devolução do dinheiro creditado em sua conta bancária nos dias 25 e 26/06.



**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

11/07/2019 - E-mail da reclamada informando que foi identificado as devoluções e será feito o estorno dos juros e IOF ate a data de 10/08. Porém não foi identificado o envio do formulário. Formulário enviado novamente na data de hoje.

18/07/2019 - Ligar e saber se não houve mais descontos.

Consumidora disse vai olhar e vem ao PROCON. (Vai esperar receber para olhar).

Órgão Encaminhado:

---

Michele Viviane Maia - COORDENADORA

---

Jessica A. Oliveira Gonçalves - Setor de Atendimento



**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Rua João Pinheiro - 254, Centro, Campo Belo - CEP:37.270-000  
Fone: (35) 3832- 3336 - (35) 3832-1370

**ESPELHO DA FA**

Campo Belo, 26 de Setembro de 2019

N.º 31-043.001.19-0001159

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome.....: MARIA APARECIDA MOREIRA SMARIO

CPF/CNPJ...: 36420417600

Endereço...: JOSÉ CARDOSO FREIRE, nº75

Bairro.....: SÃO BENEDITO

Cidade.....: Campo Belo

Estado.....: MG

CEP.....: 37270000

Tel: 99902-6961/ 99872-2635(Carlos filho)

**DADOS DO PROCURADOR**

Nome:

CPF:

Endereço: -

Cidade:

Estado:

Tel:

**DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social.: BANCO BMG SA

Nome Fantasia: BANCO BMG

CNPJ/CPF.....: 61186680000174

Endereço: AV FARIA LIMA, nº: 3477

Bairro.....: ITAIM BIBI

Cidade.....: São Paulo

Estado.: SP

CEP.....: 4538133

**TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO**

Assuntos Financeiros

Financeira

Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Orientacao...:

26/09/2019 - Consumidora ao retirar seu extrato bancário verificou dois depósitos no valor de R\$ 949,00 nos dias 11 e 25 de setembro. Não sabe do que se trata e deseja estar devolvendo. ATT - Henrique - Esses depósitos são referentes a dois cartões BMG. Enviou para o e-mail do Procon dois boletos nos valores que foram depositados na conta da consumidora. Foi entregue para consumidora. Os boletos sendo pagos todos encargos será dado baixa. Cancelou os dois cartão. Protocolo - 81005419

Órgão Encaminhado:





**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Michele Viviane Maia - COORDENADORA

---

Jessica A. Oliveira Gonçalves - Setor de Atendimento



**Coordenadoria do PROCON Municipal**  
**Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Rua João Pinheiro - 254, Centro, Campo Belo - CEP:37.270-000  
Fone: (35) 3832- 3336 - (35) 3832-1370

**ESPELHO DA FA**

Campo Belo, 30 de Julho de 2019

N.º 31-043.001.19-0000912

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome.....: VANIA MARIA DE OLIVEIRA

CPF/CNPJ....: 51586061615

Endereço...: AV BELO HORIZONTE , nº827

Bairro.....: CENTENÁRIO

Cidade.....: Campo Belo

Estado.....: MG

CEP.....: 37270000

Tel: 99912-6392

**DADOS DO PROCURADOR**

Nome:

CPF:

Endereço: -

Cidade:

Estado:

Tel:

**DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social.: BANCO BMG SA

Nome Fantasia: BANCO BMG

CNPJ/CPF.....: 61186680000174

Endereço: AV FARIA LIMA, nº: 3477

Bairro.....: ITAIM BIBI

Cidade.....: São Paulo

Estado.: SP

CEP.....: 4538133

**TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO**

Assuntos Financeiros

Banco comercial

Calculo de antecipação de prestação

Orientacao...:

30/07/2019- Consumidora ao analisar seu HISCON verificou um cartão consignado da reclamada. Porem não solicitou. Ao analisar sua conta bancaria, descobriu um TED feito pela reclamada em 09/04/2018 no valor de R\$4.634,10. Deseja cancelar o cartão e devolver/quitar o debito. ATT- Ariane- No caso de desconhecimento tem que relatar por e-mail, e enviar documentação. Apesar que tem compras feitas em 2018 e pagamento de faturas desse cartão. Consumidora não tem mais debito, fez o cancelamento do cartão. Protocolo 70032947, 5 dias uteis para liberação no HISCON.

03/09/2019- O cartão ainda consta no HISCON da consumidora. ATT- Ariane- O cartão já esta cancelado desde o dia 01/08/2019. Envia para o e-mail [respostaaconsumidor@bancobmg.com.br](mailto:respostaaconsumidor@bancobmg.com.br) relatando o problema.



**Coordenadoria do PROCON Municipal  
Prefeitura Municipal de Campo Belo /MG**

Protocolo o mesmo, 10dias.

EMAIL ENVIADO.

16/09/2019 - Reclamada enviou resposta informando que houve a liberação da margem e o cancelamento do cartão. Pedir consumidora pra trazer novo hiscon para saber se a margem foi liberada.

Consumidora avisada.

19/09/2019- Consumidora trouxe o Hiscon, ainda esta constando o cartão BMG. Orientada a aguardar a folha virar.

Órgão Encaminhado:

---

Michele Viviane Maia - COORDENADORA

---

Jessica A. Oliveira Gonçalves - Setor de Atendimento

**ESPELHO DA FA N.º 31-025.001.19-0000715**

**DADOS DO CONSUMIDOR (A)**

DATA: 08 de Outubro de 2019

Documento: 8482714

**Nome:** GUILHERMINA FELIPE DA SILVA, brasileiro (a), residente e domiciliado (a) na: VILA PONTE ESCURA, NºS/Nº, ZONA RURAL, Bairro: CAMPESTRE - Cidade: Carandaí - UF: MG - CEP: 36280000 - Fone: 32 999879871

**DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA:**

Identificação: 61186680000174

**Razão Social:** BANCO BMG S/A Fantasia: BMG, sito: AV. PRES. JUSCELINO KUBITSCHEK, Nº 1830 - 10º ANDAR - Cidade: São Paulo - UF: SP, Bairro: VILA NOVA CONCEIÇÃO - Fone: () - CEP: 04543000 - Contato:

Orientação:

Atendimento Orgão Encaminhamento:

Texto Carta:

**O PROCON MUNICIPAL DE CARANDAÍ**, órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), em atendimento às formalidades legais e no cumprimento de seu desiderato, nos termos da Lei Municipal, n. 1777/06, por meio de sua Coordenadora, no uso de suas atribuições e regulamentares sirvo-me do presente para expor e ao final requerer:

**SÍNTESE DO OCORRIDO:**

**CONSUMIDORA: GUILHERMINA FELIPE DA SILVA**

**CPF: 001.766.046-77**

**CUIDA-SE DE OFERTA DE CARTÃO DE CRÉDITO BMG CARD QUE A CONSUMIDORA RECEBEU ATRAVÉS DE CONTATO TELEFÔNICO E NÃO ACEITOU, TENDO CORTADO A LIGAÇÃO SEM PASSAR E/OU CONFIRMAR QUALQUER DADO COM O ATENDENTE. OCORRE QUE, MESMO DIANTE DA RECUSA, FOI REALIZADO O ENVIO DE CARTÃO PARA O ENDEREÇO DA CONSUMIDORA E LIBERAÇÃO DO VALOR DE R\$ 1.280,00 EM SUA CONTA CORRENTE. DESTA FORMA, SERVIMOS DO PRESENTE PARA SOLICITAR SEJA REALIZADO O IMEDIATO CANCELAMENTO DO CONTRATO, DO CARTÃO E SEJA REALIZADA A EMISSÃO DE BOLETO PARA DEVOLUÇÃO DO VALOR LIBERADO, SEM ÔNUS PARA A CONSUMIDORA.**

## **DO DIREITO:**

*Art. 6.º - São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou **SUA REVISÃO EM RAZÃO DE FATOS SUPERVENIENTES QUE AS TORNEM EXCESSIVAMENTE ONEROSAS***

*Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

*I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*

*II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;*

***III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.***

*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;*

*II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;*

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

*[...]*

***V - EXIGIR DO CONSUMIDOR VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA;***

*[...]*

*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.**

*Art. 42, parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.*

*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;**

*[...]*

*XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.*

*Art. 51, § 1º, inciso III: Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: 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.*

*Art. 52, § 1º. As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.*

*Neste sentido, o Código Civil Brasileiro:*

*Art. 138. São anuláveis os negócios jurídicos, quando as declarações de vontade emanarem de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal, em face das circunstâncias do negócio.*

*Art. 139. O erro é substancial quando:*

*I - interessa à natureza do negócio, ao objeto principal da declaração, ou a alguma das qualidades a ele essenciais;*

*II - concerne à identidade ou à qualidade essencial da pessoa a quem se refira a declaração de vontade, desde que tenha influído nesta de modo relevante;*

*III - sendo de direito e não implicando recusa à aplicação da lei, for o motivo único ou principal do negócio jurídico.*

*Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.*

*[...]*

*Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.*

*Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.*

Sendo assim, requer que em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento desta, seja encaminhado a este órgão resposta da atual situação do caso apresentado.

Além disso, dispõe, ainda, a Lei nº 8.078/90:

*Art. 55, § 4º. Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial”.*

**Assim, a recusa do fornecedor em prestar informações pode ensejar o CRIME DE DESOBEDIÊNCIA, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo art. 33, § 2º, do Decreto n.º 2.181/1997, INCLUINDO EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO PARA QUE A DELEGACIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PARA QUE SEJA INVESTIGADA PRÁTICA DE CRIME CONSUMERISTA.**

Certo de Vossa compreensão, aproveito o ensejo para a manifestação de protestos da mais alta estima e consideração.

Atenciosamente,

---

MARIA EUGÊNIA HORTA COSTA SÁ FORTES  
Advogada-OABMG:96.190  
PROCON de Carandaí-MG  
Fone: (32) 3361-3322

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 e DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS, já devidamente qualificados nos autos da ação civil pública ajuizada em face de **BANCO BMG S/A**, vêm respeitosa, perante V. Exa., nos termos do artigo 1.018 do CPC, informar a este respeitável juízo a interposição de recurso de agravo de instrumento, em face da decisão que indeferiu a antecipação dos efeitos da tutela, bem como informar que foi apresentado ao TJMG a cópia integral do processo em epígrafe.

Na oportunidade, poderá exercer o juízo de retratação, reformando inteiramente a decisão recorrida, de tal modo que a decisão deverá ser comunicada ao Relator do Agravo de Instrumento, nos termos do artigo 1018, §1º do CPC.

Nestes termos,  
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 08 de outubro de 2019.

Lillian Jorge Salgado  
OAB/MG 84.841

Tamara Camarano Ruhas  
OAB/MG 188.035



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS****Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais****Recibo de Protocolização****Protocolo eletrônico realizado por:** LILLIAN JORGE SALGADO**Número:** 1513928-43.2019.8.13.0000/001-011**Data:** 08/11/2019 14:03**Processo**

**Número CNJ:** 1513928-43.2019.8.13.0000  
**Número TJ:** 1.0000.19.151391-0/001  
**Processo Relacionado:** 5154588-04.2019.8.13.0024  
**Classe:** Agravo de Instrumento  
**Competência:** Competência residual de matérias cíveis

**Segredo de Justiça:** Não**Regime de Plantão:** Não**Urgências:**

Efeito Ativo

**Assuntos:**

Empréstimo consignado (Principal)

Cartão de Crédito

**Peças**

| <b>Tipo:</b>                  | <b>Arquivo:</b>  | <b>Situação:</b> |
|-------------------------------|--|------------------|
| Petição Inicial               | 04.11.2019 Agravo de Instrumento -BMG Telesaque - Pedidos antecipatórios.pdf | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | COMPROVAÇÃO DE AUSÊNCIA DE PROCURADOR DO AGRAVADO-girado.pdf                 | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (1).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (2).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (3).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (4).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (5).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (6).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (7).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (8).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (9).pdf   | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (10).pdf  | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (11).pdf  | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (12).pdf  | Disponível       |
| Demais Documentos à Instrução | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (13).pdf  | Disponível       |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (14).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (15).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (16) Parte 1.pdf                                 | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (16) Parte 2.pdf                                 | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (17).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (18).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (19).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (20).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (21).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (22).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (23).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (24).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (25).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (26).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (27).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | CÓPIA INTEGRAL DO PROCESSO (28).pdf   | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | DECISÃO TJMG - INDEFERIMENTO DO EFEITO SUSPENSIVO.pdf                       | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | INICIAL TELESQUE PAN.pdf  | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR MPMG.pdf  | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | LIMINAR PAN TELESQUE.pdf  | Disponível |
| Demais Documentos à Instrução                          | LIMINAR SAFRA TELESQUE.pdf  | Disponível |
| Petição Inicial  | 874885854-Petição Inicial.html  | Disponível |
| INICIAL - IDC X BMG - TELESQUE - VERSÃO FINALÍSSIMA    | 874885884-INICIAL - IDC X BMG - TELESQUE - VERSÃO FINALÍSSIMA.pdf           | Disponível |
| DOC 1 - CAPA ESTATUTO REGISTRADO COMPLETO              | 874892434-DOC 1 - CAPA ESTATUTO REGISTRADO COMPLETO.pdf                     | Disponível |
| DOC 1 - ESTATUTO REGISTRADO COMPLETO                   | 874892464-DOC 1 - ESTATUTO REGISTRADO COMPLETO.pdf                          | Disponível |
| DOC 2 - CAPA PROCURAÇÃO IDC                            | 874892474-DOC 2 - CAPA PROCURAÇÃO IDC.pdf                                   | Disponível |
| DOC 2 - PROCURAÇÃO IDC                                 | 874892484-DOC 2 - PROCURAÇÃO IDC.pdf  | Disponível |
| DOC 3 - CAPA AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1719820 - MG | 874892554-DOC 3 - CAPA AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1719820 - MG.pdf        | Disponível |
| DOC 3 - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1719820 - MG      | 874892514-DOC 3 - AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1719820 - MG.pdf             | Disponível |
| DOC 4 - CAPARE nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº         | 874892564-DOC 4 - CAPARE nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726 - MG.pdf | Disponível |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 1.800.726 - MG  | 874892564-DOC 4 - CAPARE nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726 - MG.pdf | Disponível |
| DOC 4 - RE nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726 - MG | 874892594-DOC 4 - RE nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.800.726 - MG.pdf     | Disponível |
| DOC 5 - CAPADENUNCIA CONSUMIDOR EVERALDO                  | 874892614-DOC 5 - CAPADENUNCIA CONSUMIDOR EVERALDO.pdf                      | Sigiloso   |
| DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDOR EVERALDO                      | 874892634-DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDOR EVERALDO.pdf                          | Sigiloso   |
| DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDORA ELISA                        | 874892664-DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDORA ELISA.pdf                            | Sigiloso   |
| DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDORA MARCIA OLIVEIRA GOTTARDI     | 874892684-DOC 5 - DENUNCIA CONSUMIDORA MARCIA OLIVEIRA GOTTARDI.pdf         | Sigiloso   |
| DOC 6 - CAPARECLAMAÇÕES PROCON BH                         | 874892714-DOC 6 - CAPARECLAMAÇÕES PROCON BH.pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 6 - RECLAMAÇÕES PROCON BH                             | 874892754-DOC 6 - RECLAMAÇÕES PROCON BH.pdf                                 | Sigiloso   |
| DOC 7 - CAPARECLAMAÇÕES PROCON JF (1)                     | 874892864-DOC 7 - CAPARECLAMAÇÕES PROCON JF (1).pdf                         | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (1)                         | 874892874-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (1).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (2)                         | 874892894-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (2).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (3)                         | 874894934-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (3).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (4)                         | 874894944-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (4).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (5)                         | 874894964-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (5).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (6)                         | 874894984-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (6).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (7)                         | 874895004-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (7).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (8)                         | 874895034-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (8).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (9)                         | 874895054-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (9).pdf                             | Sigiloso   |
| DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (10)                        | 874895084-DOC 7 - RECLAMAÇÕES PROCON JF (10).pdf                            | Sigiloso   |
| DOC 8 - CAPAATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 1               | 874895164-DOC 8 - CAPAATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 1.pdf                   | Disponível |
| DOC 8 - ATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 1                   | 874895134-DOC 8 - ATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 1.pdf                       | Disponível |
| DOC 8 - ATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 2                   | 874895144-DOC 8 - ATA NOTARIAL MARIA DO CARMO - 2.pdf                       | Disponível |
| DOC 9 - CAPAINQUÉRITO MPES                                | 874895244-DOC 9 - CAPAINQUÉRITO MPES.pdf                                    | Disponível |
| DOC 9 - INQUÉRITO MPES                                    | 874895284-DOC 9 - INQUÉRITO MPES.pdf  | Sigiloso   |
| DOC 10 - CAPAATA NOTARIAL ORESTIDES                       | 874895294-DOC 10 - CAPAATA NOTARIAL ORESTIDES.pdf                           | Sigiloso   |
| DOC 10 - NOTARIAL ORESTIDES                               | 874895304-DOC 10 - NOTARIAL ORESTIDES.pdf                                   | Sigiloso   |
| DOC 11 - CAPATJRS (1)                                     | 874895314-DOC 11 - CAPATJRS (1).pdf   | Disponível |
| DOC 11 - TJRS (1)   | 874895324-DOC 11 - TJRS (1).pdf   | Disponível |
| DOC 11 - TJRS (2)   | 874895334-DOC 11 - TJRS (2).pdf   | Disponível |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| DOC 11 - TJRS (3)  | 874895344-DOC 11 - TJRS (3).pdf  | Disponível |
| DOC 11 - TJRS (4)  | 874895374-DOC 11 - TJRS (4).pdf  | Disponível |
| DOC 11 - TJRS (5)  | 874895354-DOC 11 - TJRS (5).pdf  | Disponível |
| DOC 11 - TJRS (6)  | 874895364-DOC 11 - TJRS (6).pdf  | Disponível |
| DOC 12 - CAPADENUNCIA DEFENSORIA - MARINEZ PADUA DE DEUS | 874895384-DOC 12 - CAPADENUNCIA DEFENSORIA - MARINEZ PADUA DE DEUS.pdf | Sigiloso   |
| DOC 12 - DENUNCIA DEFENSORIA - MARINEZ PADUA DE DEUS     | 874895394-DOC 12 - DENUNCIA DEFENSORIA - MARINEZ PADUA DE DEUS.pdf     | Sigiloso   |
| DOC 13 - CAPADEGRAVAÇÃO                                  | 874895404-DOC 13 - CAPADEGRAVAÇÃO.pdf                                  | Sigiloso   |
| DOC 13 - DEGRAVAÇÃO                                      | 874895414-DOC 13 - DEGRAVAÇÃO.pdf                                      | Sigiloso   |
| DOC 14 - CAPAOFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (1)   | 874895424-DOC 14 - CAPAOFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (1).pdf   | Sigiloso   |
| DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (1)       | 874896954-DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (1).pdf       | Sigiloso   |
| DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (2)       | 874896974-DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (2).pdf       | Sigiloso   |
| DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (3)       | 874896984-DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (3).pdf       | Sigiloso   |
| DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (4)       | 874897014-DOC 14 - OFÍCIO E FATURAS BMG - ANTONIO CARLOS (4).pdf       | Sigiloso   |
| DOC 15 - CAPAOFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-1-3 | 874897004-DOC 15 - CAPAOFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-1-3.pdf | Sigiloso   |
| DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-1-3     | 874897064-DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-1-3.pdf     | Sigiloso   |
| DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-4-9     | 874897074-DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-4-9.pdf     | Sigiloso   |
| DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-10-12   | 874897054-DOC 15 - OFÍCIO E FATURAS BMG - HELOÍSA QUARESMA-10-12.pdf   | Sigiloso   |
| DOC 16 - CAPAGRÁTIS                                      | 874897084-DOC 16 - CAPAGRÁTIS.pdf                                      | Disponível |
| DOC 16 - GRÁTIS  | 874897094-DOC 16 - GRÁTIS.pdf  | Disponível |
| DOC 17 - CAPAINVESTIGAÇÃO PRELIMINAR MPMG                | 874897104-DOC 17 - CAPAINVESTIGAÇÃO PRELIMINAR MPMG.pdf                | Disponível |
| DOC 18 - CAPANOTARIAL CLAUDIA                            | 874897114-DOC 18 - CAPANOTARIAL CLAUDIA.pdf                            | Disponível |
| DOC 18 - NOTARIAL CLAUDIA                                | 874897144-DOC 18 - NOTARIAL CLAUDIA.pdf                                | Disponível |
| DOC 19 - CAPAINICIAL PARTE 1                             | 874897134-DOC 19 - CAPAINICIAL PARTE 1.pdf                             | Disponível |
| DOC 19 - INICIAL PARTE 1                                 | 874897164-DOC 19 - INICIAL PARTE 1.pdf                                 | Disponível |
| DOC 19 - INICIAL PARTE 2                                 | 874897194-DOC 19 - INICIAL PARTE 2.pdf                                 | Disponível |
| DOC 19 - INICIAL PARTE 3                                 | 874897184-DOC 19 - INICIAL PARTE 3.pdf                                 | Disponível |
| DOC 19 - SENTENÇA  | 874897204-DOC 19 - SENTENÇA.pdf  | Disponível |
| DOC 19 - TJMG ACÓRDÃO                                    | 874897224-DOC 19 - TJMG ACÓRDÃO.pdf                                    | Disponível |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| DOC 20 - CAPASENTEENÇA AMOSTRA GRATIS TELESQUE                      | 874897234-DOC 20 - CAPASENTEENÇA AMOSTRA GRATIS TELESQUE.pdf                      | Disponível |
| DOC 20 - SENTENÇA AMOSTRA GRATIS TELESQUE                           | 874897254-DOC 20 - SENTENÇA AMOSTRA GRATIS TELESQUE.pdf                           | Disponível |
| DOC 21 - CAPAPARECER TELESQUE                                       | 874897264-DOC 21 - CAPAPARECER TELESQUE.pdf                                       | Disponível |
| DOC 21 - PARECER TELESQUE   | 874897274-DOC 21 - PARECER TELESQUE.pdf   | Disponível |
| Certidão de Triagem   | 881230064-Certidão de Triagem.html  | Disponível |
| Decisão   | 882366574-Decisão.html  | Disponível |
| Decisão   | 882615904-Decisão.html  | Disponível |
| Decisão   | 882615914-Decisão.html  | Disponível |
| Citação   | 882615924-Citação.html  | Disponível |
| Certidão  | 882830394-Certidão.html   | Disponível |
| MPMG-CIENTE O MP  | 892079404-MPMG-CIENTE O MP.pdf  | Disponível |
| Certidão  | 902246344-Certidão.html   | Disponível |
| JUNTADA   | 903561094-JUNTADA.html  | Disponível |
| Precatoria 5154588  | 903561174-Precatoria 5154588.pdf  | Disponível |
| 5154588   | 903561184-5154588.pdf   | Disponível |
| Embargos de Declaração  | 904813894-Embargos de Declaração.html   | Disponível |
| 21.10.2019 -Embargos de Declaração - BMG - Telesaque                | 904813904-21.10.2019 -Embargos de Declaração - BMG - Telesaque.pdf                | Disponível |
| 1 -PORTARIA CONJUNTA 886PR2019                                      | 904813914-1 -PORTARIA CONJUNTA 886PR2019.pdf                                      | Disponível |
| Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (1) | 904830944-Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (1).pdf | Disponível |
| Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (2) | 904830954-Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (2).pdf | Disponível |
| Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (3) | 904830964-Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (3).pdf | Disponível |
| Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (4) | 904830974-Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (4).pdf | Disponível |
| Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (5) | 904830994-Reclamações Consumidores - Depósito sem anuência - Reclame Aqui (5).pdf | Disponível |
| Depósito sem anuência - Reclame Aqui (6)                            | 904831004-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (6).pdf                            | Disponível |
| Depósito sem anuência - Reclame Aqui (7)                            | 904831014-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (7).pdf                            | Disponível |
| Depósito sem anuência - Reclame Aqui (8)                            | 904831024-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (8).pdf                            | Disponível |
| Depósito sem anuência - Reclame Aqui (9)                            | 904831034-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (9).pdf                            | Disponível |
| Depósito sem anuência - Reclame Aqui (10)                           | 904831054-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (10).pdf                           | Disponível |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (11)      | 904831064-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (11).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (12)      | 904831084-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (12).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (13)      | 904831104-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (13).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (14)      | 904831114-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (14).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (15)      | 904831124-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (15).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (16)      | 904831144-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (16).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (17)      | 904831154-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (17).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (18)      | 904831174-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (18).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (19)      | 904831184-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (19).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (20)      | 904831194-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (20).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (21)      | 904831204-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (21).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (22)      | 904831214-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (22).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (23)      | 904831234-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (23).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (24)      | 904831244-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (24).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (25)      | 904831254-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (25).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (26)      | 904831264-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (26).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (27)      | 904831274-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (27).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (28)      | 904831284-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (28).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (29)      | 904831294-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (29).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (30)      | 904831304-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (30).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (31)      | 904831314-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (31).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (32)      | 904831324-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (32).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (33)      | 904831334-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (33).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (34)      | 904831344-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (34).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (35)      | 904831354-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (35).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (36)      | 904831364-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (36).pdf      | Disponível |
| Depósito sem anuência -<br>Reclame Aqui (37)      | 904831384-Depósito sem anuência - Reclame Aqui (37).pdf      | Disponível |
| DEPÓSITO SEM<br>CONSENTIMENTO -<br>CONSUMIDOR.GOV | 904831394-DEPÓSITO SEM CONSENTIMENTO -<br>CONSUMIDOR.GOV.pdf | Disponível |
| Planilha denúncias                                | 904831404-Planilha denúncias.pdf                             | Disponível |
| Procon Campo Belo - Dionisio                      | 904831414-Procon Campo Belo - Dionisio.pdf                   | Disponível |
| Procon Campo Belo - Jesus                         | 904831424-Procon Campo Belo - Jesus.pdf                      | Disponível |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| Procon Campo Belo - Luisa                               | 904832934-Procon Campo Belo - Luisa.pdf                               | Disponível |
| Procon Campo Belo - Smario                              | 904832944-Procon Campo Belo - Smario.pdf                              | Disponível |
| Procon Campo Belo - Vania                               | 904832954-Procon Campo Belo - Vania.pdf                               | Disponível |
| Procon Carandaí - GUILHERMINA FELIPE DA SILVA_BMG       | 904832964-Procon Carandaí - GUILHERMINA FELIPE DA SILVA_BMG.pdf       | Disponível |
| Procon Carandaí - JOAQUIM CLÁUDIO VIEIRA DE REZENDE_BMG | 904832984-Procon Carandaí - JOAQUIM CLÁUDIO VIEIRA DE REZENDE_BMG.pdf | Disponível |
| Procon de Cataguases - Ao Sr. Jehovah Rosa de Assis     | 904832994-Procon de Cataguases - Ao Sr. Jehovah Rosa de Assis.pdf     | Disponível |
| Procon de Cataguases 1                                  | 904833004-Procon de Cataguases 1.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 2                                  | 904833014-Procon de Cataguases 2.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 3                                  | 904833024-Procon de Cataguases 3.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 4                                  | 904833044-Procon de Cataguases 4.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 5                                  | 904833054-Procon de Cataguases 5.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 6                                  | 904833064-Procon de Cataguases 6.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 7                                  | 904833074-Procon de Cataguases 7.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 8                                  | 904833094-Procon de Cataguases 8.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 9                                  | 904833104-Procon de Cataguases 9.pdf                                  | Disponível |
| Procon de Cataguases 10                                 | 904833114-Procon de Cataguases 10.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 11                                 | 904833124-Procon de Cataguases 11.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 12                                 | 904833134-Procon de Cataguases 12.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 13                                 | 904833234-Procon de Cataguases 13.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 14                                 | 904833144-Procon de Cataguases 14.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 15                                 | 904833154-Procon de Cataguases 15.pdf                                 | Disponível |
| Procon de Cataguases 16                                 | 904833164-Procon de Cataguases 16.pdf                                 | Disponível |
| PROVA BRASÍLIA DE MINAS - ATA NOTARIAL 3                | 904833174-PROVA BRASÍLIA DE MINAS - ATA NOTARIAL 3.pdf                | Disponível |
| PROVA BRASÍLIA DE MINAS - ESPELHO 2                     | 904833184-PROVA BRASÍLIA DE MINAS - ESPELHO 2.pdf                     | Disponível |
| PROVA BRASÍLIA DE MINAS - OFÍCIO BRASILIA DE MINAS 1    | 904833194-PROVA BRASÍLIA DE MINAS - OFÍCIO BRASILIA DE MINAS 1.pdf    | Disponível |
| RANKING DE RECLAMAÇÕES BANCOS - PAN E BMG LÍDERES       | 904833214-RANKING DE RECLAMAÇÕES BANCOS - PAN E BMG LÍDERES.pdf       | Disponível |
| Certidão  | 905783534-Certidão.html   | Disponível |
| Decisão   | 908280674-Decisão.html  | Disponível |
| JUNTADA   | 909062494-JUNTADA.html  | Disponível |
| doc03637320191031122836                                 | 909062544-doc03637320191031122836.pdf                                 | Disponível |
| Certidão  | 909149174-Certidão.html   | Disponível |

|         |                        |            |
|---------|------------------------|------------|
| Decisão | 919657234-Decisão.html | Disponível |
| Decisão | 919657244-Decisão.html | Disponível |

## Parte

**Nome:** DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

**Denominação:** Agravante

**Complemento:**

**Tipo da Autoridade:** Outros

**Autoridade Coatora:** DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

## Parte

**Nome:** DPMG

**Denominação:** Agravante

**Complemento:**

**Número CNPJ:** 05599094000180

**Razão social:** DPMG

**Nome fantasia:** DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**Preparo:**

**Documentos:**

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 05599094000180 (Principal)

**Documentos Digitalizados:**

**Procuradores:**

Inscrição: 84841NMG

Nome: LILLIAN JORGE SALGADO

Tipo: Advogado

**Endereço:**

AVENIDA AFONSO PENA - ATÉ 567/568 CENTRO CEP: 38400-128



## Parte

**Nome:** INSTITUTO DEFESA COLETIVA

**Denominação:** Agravante

**Complemento:**

**Número CNPJ:** 12034235000183

**Razão social:** INSTITUTO DEFESA COLETIVA

**Nome fantasia:** INSTITUTO DEFESA COLETIVA

**Preparo:**

**Documentos:**

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 12034235000183 (Principal)

**Documentos Digitalizados:**

**Procuradores:**

Inscrição: 84841NMG

Nome: LILLIAN JORGE SALGADO

Tipo: Advogado

**Endereço:**

AVENIDA BRASIL Nº 1438 1202 SAVASSI CEP: 30140-003

## Parte

**Nome:** BANCO BMG SA

**Denominação:** Agravado

**Complemento:**

**Número CNPJ:** 61186680000174

**Razão social:** BANCO BMG SA

**Nome fantasia:** BANCO BMG SA

**Preparo:**

**Documentos:**

Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas: 61186680000174 (Principal)

**Documentos Digitalizados:**

**Procuradores:**

**Endereço:**

AVENIDA ÁLVARES CABRAL Nº 1707 LOURDES CEP: 30170-001

**Andamento processual na 1ª Instância:**

59648145 - 07/11/2019 10:31 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 07/11/2019 10:31  
Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA  
Ciência em : 07/11/2019 14:11  
Lido por : LILLIAN JORGE SALGADO

59648144 - 07/11/2019 10:31 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 07/11/2019 10:31  
Destinatário : DPMG  
Ciência em : Sem ciência  
Lido por : Sem ciência

58915651 - 31/10/2019 10:14 - Expedição de Certidão.

58911482 - 31/10/2019 09:23 - Juntada de Aviso de recebimento (AR)

58850614 - 30/10/2019 16:19 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 30/10/2019 16:19  
Destinatário : DPMG  
Ciência em : Sem ciência  
Lido por : Sem ciência

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 30/10/2019 16:19  
Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA  
Ciência em : 31/10/2019 11:59  
Lido por : LILLIAN JORGE SALGADO

58850613 - 30/10/2019 16:19 - Embargos de Declaração Não-acolhidos (proferida por CELIA RIBEIRO DE VASCONCELOS)

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 30/10/2019 16:19  
Destinatário : DPMG  
Ciência em : Sem ciência  
Lido por : Sem ciência

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 30/10/2019 16:19  
Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA  
Ciência em : 31/10/2019 11:59  
Lido por : LILLIAN JORGE SALGADO

58665434 - 29/10/2019 14:07 - Conclusos para despacho

58665417 - 29/10/2019 14:05 - Expedição de Certidão.

58609379 - 28/10/2019 19:57 - Juntada de Petição de embargos de declaração

58538126 - 25/10/2019 18:28 - Juntada de Carta precatória

58453632 - 25/10/2019 11:48 - Expedição de Certidão.

57718148 - 18/10/2019 13:43 - Juntada de Petição de MPMG-CIENTE O MP

57068014 - 11/10/2019 17:29 - Expedição de Certidão.

57054236 - 11/10/2019 16:40 - Expedição de carta via correio.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 11/10/2019 16:40  
Destinatário : BANCO BMG SA  
Ciência em : Sem ciência  
Lido por : Sem ciência

57054235 - 11/10/2019 16:40 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 11/10/2019 16:40  
Destinatário : MINISTÉRIO PÚBLICO - MPMG  
Ciência em : 14/10/2019 12:15  
Lido por : ANTONIO SERGIO TONET

57054234 - 11/10/2019 16:40 - Expedição de comunicação via sistema.

Comunicação: Intimação  
Enviado em : 11/10/2019 16:40  
Destinatário : INSTITUTO DEFESA COLETIVA  
Ciência em : 21/10/2019 23:59  
Lido por : Transcurso de prazo nos termos da Lei 11.419/2006

57051810 - 11/10/2019 16:34 - Audiência conciliação designada 19/11/2019 13:00 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte.

57042490 - 11/10/2019 15:58 - Não Concedida a Antecipação de tutela (proferida por CELIA RIBEIRO DE VASCONCELOS)

56969509 - 11/10/2019 09:07 - Conclusos para decisão

56969508 - 11/10/2019 09:07 - Expedição de Certidão.

56509839 - 07/10/2019 20:01 - Distribuído por sorteio



EXMO. SR. DR. DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS.

**INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, pessoa jurídica de direito privado, associação sem fins lucrativos, constituída no ano de 1.999, 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**, situada à Rua Guajajaras, nº 1707, Barro Preto, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30.180-099, por seus advogados infra-assinados, vêm, respeitosa e tempestivamente<sup>1</sup>, com base nos arts. 1.015, parágrafo único, e 1.019, I do Código de Processo Civil, interpor

#### **AGRAVO DE INSTRUMENTO COM PEDIDO DE ATRIBUIÇÃO DE EFEITO ATIVO**

em face da decisão de ID nº 91965724, exarada pela Ilma. juíza da 06ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte nos autos da **Ação Civil Pública nº 5154588-04.2019.8.13.0024** movida em face do **BANCO BMG S.A**, a qual indeferiu os pedidos antecipatórios pleiteados na inicial, em absoluto desrespeito aos elementos probatórios apresentados nos autos, ao disposto no art. 3º, III da instrução normativa INSS nº 39/2009, à decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024 e ao princípio da segurança jurídica.

Em atendimento ao art. 1.016, IV, do CPC, o agravante informa o nome da procuradora do Instituto Defesa Coletiva, Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG 84.841, constituída através de procuração acostada aos autos principais (Doc. de ID nº 87489248), cujo escritório profissional está sediado na Av. Brasil, nº 1.438, sala 1.202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br.

---

<sup>1</sup> Foi dada leitura à decisão agravada no dia 31.10.2019. Assim o prazo de 15 (quinze) dias úteis, nos termos do art. 1.019, II, do CPC, teve início no primeiro dia útil subsequente, isto é 01.11.2019. Considerando que no dia 15.11.2019 não haverá expediente forense, em razão do feriado decorrente da proclamação da República, o prazo fatal dar-se-á em 22.11.2019, não havendo que se falar em intempestividade.



A parte Agravada já foi citada, consoante se extrai do aviso de recebimento constante no documento de ID nº 90906249, no entanto, até a presente data, não constituiu procurador nos autos, razão pela qual deixa-se de informar os dados relativos ao patrono do Banco Agravado.

Em face do art. 1.017, I e III do CPC, o recurso encontra-se instruído com as peças obrigatórias e outras essenciais à compreensão da lide, referenciadas ao longo das razões recursais. Destacam-se nesse momento: (i) petição inicial da ação (Doc. de ID nº 87488588); (ii) decisão que indeferiu os pedidos antecipatórios (Doc. de ID nº 88236657); (iii) embargos de declaração aviados em face da decisão de indeferimento (Doc. de ID nº 90481390); (iv) decisão que rejeitou os aclaratórios, a qual constitui a decisão agravada e sua respectiva certidão de publicação (Doc. 23 e 28); (v) procurações outorgadas aos patronos do agravante (Doc. de ID nº 87489248).

Em atendimento ao §1º do art. 1.017 do CPC, informa-se que o Agravante se encontra isento das custas recursais em razão do disposto no art. 87 do Código de Defesa do Consumidor<sup>2</sup>. Presentes todos os pressupostos objetivos e subjetivos, espera-se pelo recebimento e provimento do recurso, não que sem antes seja apreciado o URGENTE pedido de atribuição de efeito ativo.

Belo Horizonte, 06 de novembro de 2019.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

OAB/MG 84.841

DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLORIA

DEFENSOR PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MADEP 0269

---

<sup>2</sup> Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.



## RAZÕES RECURSAIS

Processo nº 5154588-04.2019.8.13.0024

Agravantes: Instituto Defesa Coletiva e Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Agravado: Banco BMG S/A

Juízo originário: 06ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG

Colenda Câmara,  
Preclaros Julgadores,

### 1 – SÍNTESE DA LIDE E DOS OBJETIVOS/FUNDAMENTOS RECURSAIS

Trata-se de Ação Civil Pública com pedido de reconhecimento de inexistência de contratação e condenação por danos morais coletivos e individuais, em razão da realização ilícita da operação de “tele saque” vinculada ao cartão de crédito consignado, sem a devida anuência e informação dos consumidores.

A notória abusividade na prestação dos serviços oferecidos pelo Banco Agravado, provocou a indignação dos cidadãos e gerou milhares de reclamações na Defensoria Pública de Minas Gerais, Instituto Defesa Coletiva, Procon’s e demais canais de defesa do consumidor, levando os cidadãos a buscarem seus direitos no Poder Judiciário.

Por esta razão foi proposta a presente ação civil pública que visa tutelar os direitos dos consumidores que tiveram descontos indevidos em seus benefícios, decorrentes da operação denominada de “tele saque”, sem o devido consentimento esclarecido.

Visando aumentar seus lucros, a Instituição Financeira Agravada inovou o funcionamento da operação de saque através do cartão de crédito consignado. Assim, mediante ligação telefônica, o Banco passou a ofertar o limite de crédito disponível no cartão de crédito consignado para os aposentados e pensionistas, como se fosse um empréstimo comum e extremamente vantajoso, creditando as quantias na conta corrente ou poupança dos consumidores, na maioria das vezes sem a sua aquiescência. Essa inovação foi intitulada de “tele saque”.

Dessa forma, verificou-se que o Banco BMG passou a creditar valores nas contas dos consumidores, sem solicitação ou anuência prévia desses, a título de “tele saque” (saque em dinheiro efetuado via ligação telefônica e vinculado ao cartão de crédito consignado).



Não obstante, passou também a ofertar o “tele saque” ou mesmo embutí-lo obrigatoriamente na contratação do cartão de crédito consignado, sem prestar as informações devidas acerca da operação aos consumidores.

Assim, tendo em vista as centenas de denúncias recebidas pelos órgãos atuantes na defesa do consumidor, bem como a violação expressa dos arts. 4º, I, 6º, II, III, IV, 39, I, II, IV, V, VI, VII e parágrafo único, 46, 51 e 52, todos do CDC, artigos 1º e 3º, III da instrução normativa INSS nº 39/2009, e instrução normativa INSS nº 100/2018, foi proposta a presente demanda, com o fito de tutelar o direito individual homogêneo de todos os consumidores lesados pelo Banco Agravado.

No instrumento petitório foi requerida a produção antecipada de provas para que o Banco Agravado 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-BH e no Procon Juiz de Fora (Documentos de IDs nº 87489275, 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508), bem como as gravações telefônicas nas quais houve a oferta e contratação do cartão de crédito consignado referente a esses consumidores.

Em sede de tutela antecipada, foi requerida a abstenção do Banco Agravado 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 a d. magistrada de primeira instância indeferiu os pedidos antecipatórios por entender que não havia 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 Agravado, entretanto, também assinalariam para a observância do direito de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Os ora Agravantes aviaram embargos de declaração em face da referida decisão, os quais foram rejeitados.

Assim fez-se necessária a interposição do presente agravo de instrumento, vez que o indeferimento dos pedidos antecipatórios infringiu as evidências apresentadas nos autos, o disposto no art. 3º, III da instrução normativa INSS nº 39/2009, a decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024 e o princípio da segurança jurídica. Senão vejamos:

## **2 - RAZÕES DA REFORMA: EXISTÊNCIA MANIFESTA DE CONTRADIÇÕES E ILICITUDES**



### NA DECISÃO AGRAVADA

#### 2.1 - Violação à decisão proferida na ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024 – Preclusão da matéria e proibição judicial da conduta nos termos do artigo 6º da Lei Federal 10.820/2003 e art. 3º, III, da Instrução Normativa INSS nº 39

A decisão agravada 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.**

Primeiramente, deve destacar que o **NÃO PERTURBE** ainda não está em vigor, e tal mecanismos da autorregulação da FEBRABAN, não retira a proibição prevista em **no artigo 6º da Lei Federal 10.820/2003 e art. 3º, III, da Instrução Normativa INSS nº 39.**<sup>3</sup>

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 da magistrada de origem, as Atas Notariais juntadas nos autos indicariam que o Banco Agravado orienta o cliente sobre as características do produto e os juros incidentes. Nesse sentido, a Instituição Financeira Agravada 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, indicando a preocupação do Banco em orientar corretamente seus atendentes para que estes, por sua vez, orientem corretamente os clientes.

---

<sup>3</sup> <https://www.inss.gov.br/inss-ministerio-da-justica-e-febraban-lancam-nao-perturbe-para-aposentados-e-pensionistas/>





Verifica-se que a fundamentação usada pelo juízo *a quo* 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 10.820/2003, o art. 3º, III da Instrução Normativa INSS nº 39/2009, 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<sup>4</sup>, o INSS expediu a Instrução Normativa nº 121/2005, que regula a realização de empréstimos consignados, em consonância com o Código de Defesa 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.**

Dessa forma, a Instituição Financeira Agravada 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 2553508-45.2006.8.13.0024<sup>5</sup> 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.

---

<sup>4</sup> “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.**”

<sup>5</sup> A sentença proferida na ação civil coletiva nº 2553508-45.2006.8.13.0024 está contida no documento de ID 87489720.



### 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. TJMG<sup>6</sup>, em sede do julgamento do recurso de Apelação, também determinou a proibição da contratação do produto nessa modalidade:

---

<sup>6</sup> Acórdão da Apelação Cível nº 1.0024.06.255350-8/007 disponível no documento de ID nº 87489722.



Apelação Cível Nº 1.0024.08.255350-8/007

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 abstinisse 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 Agravado 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), bem como não propicia ao consumidor



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

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 Consumidor.

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

Nessa perspectiva, 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.

Por tal 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, estando, por corolário, acobertada pelo manto da coisa julgada material<sup>7</sup>.

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 Agravada, 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 39/2009 do INSS, bem como o comando judicial exarado nos autos da ação civil pública

---

<sup>7</sup> 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.**



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 Agravada. 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 agravada viola a literalidade do disposto no artigo 6º da Lei Federal nº 10.820/2003, art. 3º, III da instrução normativa INSS nº 39/2009, bem como a decisão judicial proferida no bojo da ação civil pública nº 2553508-45.2006.8.13.0024, razão pela qual o presente recurso deve ser acolhido.

## **2.2 - 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 agravada 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 da magistrada de primeira instância, 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 Agravado, 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 Agravantes 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 Agravado.

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 Agravantes para com a busca da verdade dos fatos.

Assim, resta evidente que é o Banco Agravado 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 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 Agravado 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: Ai, 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 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*

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 por este 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 MÚTUA 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 agravada pela inexistência de venda casada, na medida em que a degravação aponta de forma inequívoca pela ocorrência da prática abusiva. Por essa razão, deve o presente agravo de instrumento ser acolhido, para que seja reformado o provimento jurisdicional e, por corolário, reconhecida a existência da venda casada, nos termos do art. 39, I, do CDC<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:



### **2.3 - Da contradição relativa à ata notarial de ID nº 87489530 – Ausência de consentimento esclarecido do consumidor**

A decisão agravada assevera que a Ata Notarial de ID nº 87489530, na qual há a transcrição do diálogo mantido entre uma preposta do Banco Agravado 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.

Por mais que, em tese, a atendente do Banco Agravado 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 em uma 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. 3º, III da a instrução normativa INSS nº 39/2009, 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:

---

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



*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. Ai 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* da 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 Radolfo Gonzaga, n.º 200, Cidade do Sol, Vitória – ES, CEP: 31.050-001 – E-mail: [35pvit@mpes.es.br](mailto:35pvit@mpes.es.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 agravada 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.

**2.4 - Da contradição na prova constante no documento ID nº 87489539 – Ausência de consentimento esclarecido do consumidor**

A decisão agravada 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 Agravado já estaria atuando da exata forma sugerida pelas Agravantes, 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 Agravado 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 <b>Sra. Marinez Padua de Carvalho</b> , onde relata junto a defensoria ter requerido empréstimo em 2003 na monta de R\$3.000,00 e que nunca recebeu cópia 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 Agravado 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 anexo;

**BANCO BMG S/A** TED "E" RECIBO DO REMITENTE Nº 205718283

| CODIGO DO BANCO REMITENTE                                      |       |         |                       | CODIGO DO BANCO DESTINATARIO                             |       |         |                          |
|--|-------|---------|-----------------------|--|-------|---------|--------------------------|
| CORR   | BANCO | AGENCIA | Nº CONTA DO REMITENTE | CORR   | BANCO | AGENCIA | Nº CONTA DO DESTINATARIO |
| 002  | 012   | 0001    | 122227                | 002  | 1     | 0024-7  | 17354-9                  |
| NOME REMITENTE<br>BANCO BMG S.A.                               |       |         |                       | NOME DESTINATARIO<br>MÁRINEZ FADDA DE CARVALHO           |       |         |                          |
| CNPJ/CPF<br>01.166.480/0047-57                                 |       |         |                       | CNPJ/CPF<br>255.955.426-67                               |       |         |                          |
| FINALIDADE<br>01 - Transferência em Conta                      |       |         |                       | ATENDIMENTO/REFERÊNCIA DE FINALIDADE<br>TELESAQUE CARTÃO |       |         |                          |
| Mensagem BSI: 000106   |       |         |                       | VALOR<br>*****3.560,00                                   |       |         |                          |
| VALOR POR EXTENSO<br>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 teria pago 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 agravada, 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.



**2.5 - Da contradição na prova constante nos documentos ID's nº 87489541, 87489695, 87489697, 87489698, 87489701 – Ausência de consentimento esclarecido do consumidor**

A decisão agravada afirma que a transcrição de ligações telefônicas entre prepostos do Banco Agravado 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 da d. magistrada de origem, se o consumidor recebeu algum material promocional e se interessou, inexistiu 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 agravada 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 Agravado 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 agravada, que desconsiderou por completo a baixa escolaridade do idoso, bem como a complexidade da operação.

#### **2.6 - Da contradição na prova constante no documento de ID nº 87489714 – Ausência de consentimento esclarecido do consumidor**

A decisão agravada 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 realizado pelo cartão de crédito, informa a taxa de juros cobrada, tanto a anual quanto a mensal; 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.

#### **2.7 - Da contradição nas provas constantes nos documentos de ID's nº 87489275, 87489287, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508 – Indício manifesto de violação aos direitos dos consumidores**

A decisão agravada assenta que os documentos apresentados nos ID's nº 87489275, 87489287, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508, consistem em reclamações promovidas por consumidores contra o Banco Agravado junto ao Procon-BH e Procon



Juiz de Fora, nas quais alternam-se negativas de contratação e reclamação sobre o cartão de crédito consignado.

O juízo *a quo* 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 adotada na decisão agravada, 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 ATE UMA AGÊNCIA 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 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.

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





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.

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.

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.

Cumpra 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 Agravado 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 solitação 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 agravada, haja vista que analisa dezenas de reclamações de consumidores, as quais possuem idêntico teor e demonstram de forma clara a conduta lesiva do Banco Agravado e colui pela idoneidade e licitude da prática perpetrada pela Instituição Financeira.

## **2.8. Dos demais elementos probatórios anexados aos autos – Comprovação da ocorrência da conduta abusiva**

A decisão agravada assevera que grande parte dos documentos juntados na inicial indicam que o Banco Agravado 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 a instituição financeira 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 Agravado 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 solitação 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 Agravantes buscaram verificar o modo de contratação realizado pelo Banco Agravado, 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).

A fim de demonstrar a ocorrência dos fatos supra narrados, foram juntado aos autos os 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 07 (sete) 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 constam 10 (dez) 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 Agravado 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 Agravado 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 exige 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** **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.**





Não obstante os referido elementos probatórios juntados com petição inicial da ação civil pública, a decisão agravada assentou que as provas apresentadas não seriam consistentes no sentido de indicar práticas violadoras do direito de informação previsto no CDC, de modo que não se prestariam a confirmar a informação contida na inicial de que o Banco Agravado estaria impondo contratação indesejável sem a anuência do consumidor.

Assim, 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, considerando a necessidade urgente de contenção da prática abusiva e salvaguarda dos direitos da coletividade hipossuficiente e vulnerável, os Agravantes trouxeram novos elementos probatórios aos autos, os quais foram juntados em sede de embargos de declaração com o intuito de demonstrar a completa ausência de aquiescência dos consumidores, bem como o comportamento reiterado e massivo do Banco em todo o território nacional.

Nesse sentido, foram colacionados 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 Agravado, 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 Agravado, transcrito na ata notarial Protocolo nº 25928/2019, registrada no 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.



Os Agravantes trouxeram 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 Agravado. Considerando as diversas localidades em que os registros foram efetuados, deduz-se que a conduta ilegal da Instituição Financeira 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 de Protocolo nº 25928/2019, registrada no Livro 3241N, folha 222, na qual a consumidora Joana Alves Barbosa, por meio de ligação telefônica com preposto do Banco Agravado, efetua a operação de crédito. **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”, “não” ou “confirma”. 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 vê-se que os elementos probatórios juntados aos autos demonstram, de forma contundente, a ocorrência da prática abusiva pelo Banco Agravado, constituindo subsídio suficiente para o deferimento dos pedidos antecipatórios.

## 2.9 Da omissão quanto à análise do pedido de produção antecipada de provas

A decisão agravada assentou 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 Agravado, no tocante a operação de “tele saque”, encontram-se em posse da Instituição Financeira.

Os Agravantes 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 Agravada, 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 Agravantes apresentaram, em sede de embargos de declaração, 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 Agravada tenha acesso ao banco de dados e documentação dos referidos clientes.



| CONSUMIDOR                         | CPF            | DATA DE NASCIMENTO | DATA DO TELESQUE        | 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               |
| CELSON 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         |

Todavia, o juízo *a quo* não analisou tal pedido e ficou-se omissa quanto à apresentação da lista para viabilização da concessão da produção antecipada de provas.

Assim, diante da omissão da magistrada de origem e da apresentação da lista com os dados dos consumidores e da operação indevidamente realizada, requer seja analisado 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”).

### 3 – VIOLAÇÃO MANIFESTA DO PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA

Verifica-se que a magistrada de origem indeferiu os pedidos antecipatórios pleiteados na presente ação civil pública, tendo, todavia, deferido as mesmas tutelas antecipadas em caso exatamente idêntico (Ação Civil Pública nº 5155410-90.2019.8.13.0024), em absoluta violação ao princípio da segurança jurídica.

Sabe-se que pela teoria dos precedentes judiciais, trazida com o advento do novo Código de Processo Civil, a decisão judicial, em que pese ainda ter como fulcro a resolução do conflito das partes postas em juízo, passa a ser também um paradigma decisório para outras situações semelhantes.

A referida teoria possui relação intrínseca com os princípios da igualdade e da segurança jurídica, na medida em que esses postulados legitimam e, ao mesmo tempo, constituem a própria finalidade da observância dos precedentes.



Nessa perspectiva, vê-se que o direito certo, estável e, portanto, previsível deve ser objeto de todo o ordenamento jurídico, em face da crescente massificação nas demandas judiciais, visto que não há como subsistir um sistema que dê soluções diversas a casos semelhantes, provocando instabilidades e entraves ao aperfeiçoamento do regime democrático do Estado de Direito.

A magistrada de origem violou tais axiomas, na medida em que deu solução diversa a dois casos idênticos.

Nesse sentido, constata-se que foi ajuizada, pelo Instituto Defesa Coletiva e pelo Procon-Uberaba, ação civil pública em face do Banco PAN S.A (processo nº 5155410-90.2019.8.13.0024), na qual foi deduzida a mesma prática abusiva objeto da presente demanda, qual seja: realização de “telesaque” sem o consentimento prévio e esclarecido dos consumidores.

Na ação movida em face do Banco PAN foram pleiteados **OS MESMOS PEDIDOS ANTECIPATÓRIOS**. Contudo, naquela hipótese, a magistrada de origem entendeu que haveria prática abusiva, bem como elementos suficientes para a concessão da tutela antecipada. Veja-se a decisão:





**INSTITUTO DEFESA COLETIVA, FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON UBERABA e DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS** ajuízam ação coletiva contra o **BANCO PAN S/A** argumentando 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".

(...)

Os documentos apresentados nos id 87656633, 87658296, 87658303, 87658304, 87658307, 87658308, 87658313, 87658315, 87659897, 87659903, 87659906 consistentes em diversas reclamações promovidas junto ao PROCON Uberaba indicam, pelo menos a princípio, que o Banco Pan vem promovendo as práticas noticiadas na inicial.

Essas práticas indicam a violação do direito de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor e violam a boa fé contratual, pois induzem e até impõem aos consumidores contratações indesejáveis sem que lhes sejam apresentados os reais contornos do negócio.

(...)

Assim, nos termos da fundamentação:

1) INDEFIRO POR ORA A ANTECIPAÇÃO DA PROVA;

2) DEFIRO PARCIALMENTE A TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA para determinar o requerido que:

- se abstenha de creditar qualquer valor em conta bancária do consumidor sem a anuência inequívoca deste, sob pena de multa 100% do valor que vier a ser depositado indevidamente.
- se abstenha de realizar operação de crédito via telefone - Telesaque através da modalidade de crédito denominada cartão de crédito consignado, sob pena 100% do valor liberado ao consumidor.

Vê-se que o objeto da presente demanda é idêntico, havendo distinção apenas em relação a Instituição Financeira Requerida. Todavia, no caso em tela a mesma magistrada indeferiu os pedidos antecipatórios, por entender que não haveria elementos probatórios suficientes.

Analisando as provas juntadas em ambas as demandas, se verifica tratarem de dezenas de reclamações registradas por cidadãos, nos canais de defesa do consumidor, as quais possuem o MESMO CONTEÚDO. Senão vejamos:

Provas apresentadas na ação civil pública nº 5155410-90.2019.8.13.0024, movida em face do Banco PAN S.A:

**DADOS DO FORNECEDOR JURÍDICO/PESSOA FÍSICA:****Razão Social.....:** BANCO PANAMERICANO SA**Nome Fantasia..:** BANCO PANAMERICANO**CNPJ.....:** 59285411000113**Endereço.....:** AVENIDA PAULISTA, nº 1374 - 12º ANDAR**Cidade.....:** São Paulo - **UF:** SP**Bairro.....:** BELA VISTA**Fone.....:** -**CEP.....:** 01310100

**ORIENTAÇÃO:** RECLAMAÇÃO Compareceu hoje, 03/10/2019, nesta Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON Uberaba, sede do PROCON Regional do Triângulo Mineiro, o (a) consumidor (a), JOSELITO SANTOS DE MACEDO, CPF: 005.105.108-76, devidamente qualificado (a), alegando que está sendo descontado em sua folha de pagamento um empréstimo sobre cartão RMC no valor em torno de R\$45,00, ocorre que o consumidor não reconhece tal empréstimo com a reclamada. Desta forma, recorre ao PROCON requerendo mais informações, o cancelamento dos descontos e o reembolso do dinheiro. Certifico que contatei o (a) Fornecedor (a) Reclamado (a) através de sua Central de Atendimento (0800\*\*\*2233), com o (a) preposto (a), Bruna, sob o número de protocolo: 42288605, que indagado (a) a respeito das alegações do (a) consumidor (a), informou que no dia 17/07/2018 houve um tele saque à vista no valor de R\$1222,00, e como o consumidor alega não ter recebido o cartão e desconhece o saque, será necessário abrir uma contestação para verificação das informações. A preposta também informou que havia um cartão ativo no sistema no qual ela realizou o cancelamento e desta forma o consumidor foi orientado a retornar ao órgão após o prazo de 05 dias úteis para obter uma resposta da reclamada.

## Banco Pan

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 05/08/2019, Marília - SP

Após muita insistência da instituição financeira aceitei que me fosse enviado um cartão de crédito desde que o mesmo viesse bloqueado e que qualquer cobrança só seria possível caso efetuasse o desbloqueio, o que teve a anuência da atendente. Ocorre que dias após foi creditado na minha conta corrente do Banco Mercantil a quantia de R\$ 1.278,98. De início não percebi o ocorrido. Saquei a quantia de R\$ 1.280,00 imaginando se tratar do meu benefício previdenciário, que coincidentemente é creditado no mesmo período. No entanto, recebi uma fatura no valor de R\$ 1.405,11, com vencimento para 07/04/2019, referente a "telesaque a vista" com acréscimo de encargos. No dia do vencimento efetuei o pagamento integral da fatura com o fim de devolver o dinheiro que não solicitei. Porém, além de prejuízo de índole moral, sofri dano material de R\$ 173,98 devido aos encargos gerados em produto que não contratei. Após a abertura da reclamação nº XXX.XXX.XXX-XX991449 neste mesmo canal de atendimento, me foi dito que seria ressarcido. Em fatura com vencimento para 07/08/2019 aparece como crédito o valor de R\$ 173,98. Ocorre que não tenho como utilizar esse valor já que não desbloqueie e nem pretendo desbloquear o cartão enviado.

**Resposta** (9 dia(s) depois)

Olá! Agradecemos seu contato e informamos que sua solicitação foi devidamente atendida. Postamos uma mensagem detalhada do atendimento realizado no CONSUMIDOR.GOV referente a sua manifestação. Solicitamos que avalie o nosso atendimento no site Consumidor.gov clicando em "Responder/Avaliar". Fique à vontade para nos contatar em nossos canais digitais e tenha um atendimento ágil e descomplicado! SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor XXXXX-XXXXXX-X000 Diariamente, 24 horas. Deficiente Auditivo e de Fala: XXXXX-XXXXXX-X200 Abs Equipe Banco Pan.





## Banco Pan

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 06/05/2019, Timon - MA

No mês de dezembro do ano de 2017, chegou na minha residência uma correspondência do banco Pan referente ao cartão de crédito PAN VISA final 8019. Vale ressaltar, que jamais solicitei tal cartão, tampouco autorizei previamente seu envio, sendo sua remessa feita de forma unilateral e abusiva por parte da empresa Rê. No mês de janeiro do ano de 2018, fui surpreendida com uma fatura no valor de R\$ 1.261,31 (um mil e duzentos e sessenta e um reais e trinta e um centavos) a qual não sei de onde surgiu tal débito, pois nunca tive acesso ao referido cartão. Imediatamente, entrei em contato com a administradora do cartão através do SAC para pedir informações acerca da fatura que havia chegado em sua residência e a atendente de telemarketing me informaram que se tratava de cobrança da fatura, referente a um serviço disponível no referido cartão de telesaque a vista. Vale ressaltar que o débito esta pendente, e o banco réu esta diariamente realizando cobranças, mencionando que caso não haja o pagamento, o seu nome será inscrito na lista de maus pagadores (SPC/SERASA).

**Resposta** (10 dia(s) depois)

Olá Sr(a) Nalu de Fátima, Postamos uma mensagem no CANAL DO CONSUMIDOR.GOV com informações importantes para resolução do caso apresentado. Nos acione a qualquer momento em nossas Centrais de Atendimento: Entre em nossos canais digitais e tenha um atendimento ágil e descomplicado! Serviços Online - emissão de 2ª via de boletos e faturas, consultas, pagamento antecipado [https://www.bancopan.com.br/servicos/Renegociação de dívida](https://www.bancopan.com.br/servicos/Renegociação%20de%20dívida) <https://renegocie.bancopan.com.br/> CAC - Central de Atendimento ao Cliente Centrais para consultas e solicitações sobre contratos vigentes, Atendimento de 2ª a 6ª, das 8hs às 21hs e

[www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir](http://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir)

Provas apresentadas na presente ação civil pública (nº 5154588-04.2019.8.13.0024), movida em face do Banco BMG S.A:

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.



## Banco BMG

**Relato** 19/09/2019, Poços de Caldas - MG

Depósito de valores na minha conta sem que eu pedisse ou autorizasse. Uma representante do BMG (Cláudia) ligou várias vezes no meu telefone celular oferecendo um cartão de crédito consignado. Por várias vezes disse não estar interessado, até porque não sabia detalhes do que estava sendo proposto. Ontem, dia 18/09, a mesma representante do banco - Cláudia - ligou novamente e informou que poderia me enviar o cartão de crédito e eu poderia pensar no assunto com mais tranquilidade, ler a proposta escrita e, caso fosse do meu interesse, teria um ano para desbloquear e fazer uso do cartão. Estranhamente, ela sabia o banco onde tenho conta, o número da agência e o número da conta. Sabia também o número de meu benefício do INSS. Informou que era uma parceria entre o BMG e o Itaú, onde tenho conta. Insistiu ainda que eu poderia ficar tranquilo, pois se não quisesse o cartão, era só não desbloquear. Então, eu disse que poderia me enviar o cartão que eu analisaria e, dentro do prazo que me informou - um ano -, eu desbloquearia ou não. Para minha surpresa e decepção, hoje, dia 19/09, foram creditados R\$ 2.366,45 - na minha conta corrente do Banco Itaú. Liguei imediatamente para o serviço de relacionamento "0800 770 1790" falei com a atendente que me transferiu para a especialista Rúbia para que ela cancelasse todo e qualquer vínculo com o BMG, considerando que eu não pedi dinheiro e nem autorizei depósito em minha conta. A especialista Rúbia me informou que faria o cancelamento de qualquer vínculo e que o banco entraria em contato pra pegar esse dinheiro que, repito, jamais pedi ou autorizei enviarem para mim.

**Resposta** (7 dia(s) depois)

Olá Sr. (a), Em atenção à demanda registrada por V.S.\* junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda número 2019.09/XXX.XXX.XXX-XX, informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente, somos especialistas no que você precisa. Nossos canais de atendimento são: SAC: 0800 979 9099 Central de relacionamento Cartões: 0800 770 1790 (ligações de fixo) e 4002 7007 (ligações de celular) Central de Relacionamento BMG - outros produtos: 0800 031 8866 Deficientes auditivos e/ou de fala: 0800 979 7333 Ouvidoria: 0800 723 2044 Atenciosamente, Banco BMG

## Banco BMG

Não avaliado pelo consumidor

**Relato** 08/03/2018, Itapira - SP

Quando me enviaram meu cartão depositaram em minha conta, sem minha autorização, um depósito do valor total do limite de meu cartão. Levaram mais de 40 dias pra que eu conseguisse a fatura e senha, eu até tive que fazer reclamação junto a este órgão. Hoje novamente descontaram de mim um telesaque de 458,00 sem minha autorização. E na minha fatura está um valor de 98,68 de juros de saque de 17/12. Eu não pedi saque algum e nunca autorizei. Me depositaram 2.760,00 na minha conta q me custou muito tempo em telefone e abertura de reclamação até que conseguisse devolver o valor e ainda querem que eu pague 98,68 de juros. Exijo a regularização deste assunto e a devolução dos 98,68 em minha fatura.

**Resposta** (8 dia(s) depois)

"Prezado(a) Sr(a), JUAREZ RODRIGUES DE ALVARENGA! Em atenção à demanda registrada por V.S.\* junto ao portal do Consumidor.Gov, sob demanda nº. 2018.03/XXX.XXX.XXX-XX informamos que sua solicitação encontra-se atendida, conforme arquivo em anexo. Sem mais para o momento, colocamo-nos ao seu inteiro dispor para prestar quaisquer informações ou esclarecimentos. Ressaltamos que é importante que V.S.\* faça uma avaliação, no portal Consumidor.GOV, referente à resposta recebida, para que possamos aprimorar nossos canais de atendimento ao cliente. Cordialmente, Banco BMG S/A"

**Avaliação**

<não há comentários do consumidor>



Ora V. Excelência, resta cristalino que a conduta narrada pelos consumidores é a mesma, sendo o conteúdo das provas idêntico, de modo que a solução jurídica a ser adotada em ambos os casos deve ser semelhante e não oposta, sob pena de desrespeito à teoria dos precedentes judiciais e ao princípio da segurança jurídica.

Admitir decisões contrapostas para caso idênticos, como esses, implica em beneficiar o Banco Agravado, em detrimento do direito dos cidadãos lesados, admitindo-se que a mesma conduta seria lícita quando praticada por uma Instituição Financeira e ilícita quando efetuada por outra, hipótese que configura verdadeira aberração jurídica.

Salienta-se, ainda, que a 20ª Câmara Cível desse Egrégio TJMG, indeferiu o efeito suspensivo do Agravo de Instrumento nº 1.0000.19.145399-2/001, para manter a tutela antecipada concedida na ação civil pública movida em face do Banco PAN (processo nº 5155410-90.2019.8.13.0024). *In verbis*:

(...)Além disso, dada a pouca informação, certamente alguns sequer entendem a disponibilização de determinado recurso em sua conta bancária e, em razão disso, acabam gastando o valor talvez acreditando que foi um repasse realizado pela entidade de previdência estatal.

Desses contratos – “telesaque” –, diante do modo peculiar de contratar (telefone e sem informações adequadas), emerge a possibilidade de as obrigações assumidas (se é que o foram) serem iníquas, abusivas etc., porque colocam os consumidores em situação de desvantagem exagerada (art. 51, IV do CDC).

Trata-se de um cenário que realmente afronta a dignidade e os interesses econômicos de uma plêiade de consumidores, que não estão ligados contingencialmente, apenas por certos direitos subjetivos, como sustentou o Agravante, visto que a situação fática narrada mostra uma absoluta identidade de situações individuais que estão a justificar a ação coletiva. Portanto, neste momento processual, verifica-se que o instrumento processual adotado está correto (art. 81 do CDC).

Por conseguinte, não apenas um ou outro grupo de consumidores deve ser protegido desse tipo “predatório” de contratação, mas todos que se encontram na condição simples de “consumidores” (art. 2º do CDC), razão pela qual não há falar em restrição do alcance da tutela deferida em Primeiro Grau.

*Acerca do prazo para cumprimento da tutela, constata-se que a i. Magistrada a quo não o fixou; porém, devido aos danos que a continuidade da prática contratual pode ocasionar, a ordem deve vigorar a partir do momento do “recebimento” da citação.*

*Com essas considerações, conclui-se que inexistente risco de dano grave e/ou de difícil reparação para o Agravante, mas sim para os consumidores e, pelo próprio contexto fático da demanda, não restou demonstrada a probabilidade de provimento do recurso.*

***Diante do exposto, indefere-se o pedido de efeito suspensivo.***

*(TJMG,- Agravo de Instrumento nº 1.0000.19.145399-2/001, 20ª Câmara Cível, Relator: DES. MANOEL DOS REIS MORAIS, Julgado em 31.10.2019)*

Ademais, deve ser ressaltado que em uma terceira ação civil pública, de nº 5155455-94.2019.8.13.0024, movida em face do Banco Safra S.A, na qual foi também apontada a abusividade



do “telesaque”, o juízo da 27ª vara cível da comarca de Belo Horizonte igualmente deferiu os pedidos antecipatórios.

Portanto, deve o presente Agravo de Instrumento ser provido, a fim de que os pedidos antecipatórios pleiteados na presente demanda sejam deferidos, para que seja imediatamente cessada a prática lesiva, tal como fora determinado nas ações civis públicas nº 5155410-90.2019.8.13.0024 e 5155455-94.2019.8.13.0024, em respeito ao postulado da segurança jurídica e a teoria dos precedentes judiciais.

#### **4 - ATRIBUIÇÃO DE EFEITO ATIVO- TUTELA RECURSAL**

É possível a concessão de tutela antecipada no âmbito recursal, comumente chamada de “efeito ativo”, a qual possui previsão específica no art. 1.019, inciso I, do CPC<sup>9</sup>.

Nesse sentido, faz-se imprescindível a concessão do efeito ativo, haja vista que o que se pleiteia no presente agravo de instrumento é cessação da conduta abusiva do Banco Agravado, consistente na realização de “telesaque” sem o consentimento prévio e/ou esclarecido do consumidor, em completa afronta ao ordenamento jurídico brasileiro e às normas de proteção e defesa do consumidor.

Constata-se que há centenas de evidências acerca da conduta abusiva, as quais demonstram a lesividade e amplitude da prática lesiva perpetrada pela Instituição Financeira Agravada.

**Imperioso ressaltar que as medidas antecipatórias já foram deferidas em duas ações civis públicas idênticas à presente demanda (processos nº 5155410-90.2019.8.13.0024 e 5155455-94.2019.8.13.0024), situação que demonstra que o Poder Judiciário rechaça tal *praxe*, que vem conduzindo milhares de brasileiros ao superendividamento.**

Sabe-se que 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.





Verifica-se que se encontram presentes os pressupostos para o DEFERIMENTO DA 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 Agravado.

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, a qual deve ser rechaçada de imediato a fim de que seja resguardado o princípio da dignidade humana, insculpido na Constituição Federal.

Por todo o exposto, deve ser deferida a atribuição de efeito ativo ao presente agravo de instrumento, a fim de que seja imediatamente interrompida a prática lesiva e devidamente resguardados os direitos dos consumidores hipossuficientes, sob pena de causar **DANOS GRAVES E/OU DE DIFÍCIL REPARAÇÃO** a milhares de consumidores de nosso país.

#### **4 - PEDIDOS**

Por todo o exposto, requer:

**1) O recebimento desse agravo de instrumento, sendo-lhe atribuído efeito ativo, nos termos do art. 1.019, I, do CPC para conceder a tutela antecipada a pretensão recursal., nos seguintes termos:**

A) O Banco Agravado 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 Agravado se abstenha de realizar qualquer operação de crédito via telefone (TELE SAQUE), 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.

C) 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;

D) Seja a parte Agravada 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 no Procon-BH e Procon Juiz de Fora (Documentos de IDs nº 87489275, 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508), 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) Simultaneamente, requerem seja o Banco Agravado 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 de IDs nº 87489275, 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508, 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;

F) Pugna-se, ainda, para que a parte Agravada 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;



G) 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 “D” bem como informar se o Banco Agravado disponibilizou a cópia dos contratos para a autarquia federal, sob pena de aplicação do crime de desobediência, disposto no artigo 330 do CP;

H) No caso de negativa de apresentação dos documentos constantes no item “D” pelo Banco, requerem que a Autarquia Federal seja oficiada para apresentar os contratos celebrados entre consumidores e a instituição financeira que fizeram reclamações no Procon-BH e Procon Juiz de Fora (Documentos de IDs nº 87489275, 87489287, 87489493, 87489494, 87489496, 87489498, 87489500, 87489503, 87489505, 87489508), sob pena de busca e apreensão, sem prejuízo de aplicação do crime de desobediência, disposto no artigo 330 do CP.

2) A intimação do Agravado para apresentar contraminuta ao recurso;

3) A intimação do ilustre representante do Ministério Público para apresentar parecer no feito, na condição de *custos legis*;

4) Ao final, seja dado provimento ao agravo de instrumento para que seja reformada a decisão agravada, a fim de que sejam deferidos os pedidos antecipatórios pleiteados na inicial da ação civil pública.

Nestes termos. Pede deferimento.

Belo Horizonte, 06 de novembro de 2019.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA

OAB/MG 84.841

DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLORIA

DEFENSOR PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MADEP 0269

**EXMA. SENHORA DRA. JUÍZA DE DIREITO DA 6ª VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG.**

**Processo nº. 5154588-04.2019.8.13.0024**

**BANCO BMG S.A.**, já qualificado nos autos da Ação Civil Coletiva em epígrafe, vem, respeitosamente, por seus procuradores ao final assinados, **requerer a juntada da procuração, atos constitutivos e substabelecimentos anexos**, para os fins de direito.

Pugna, ainda, pelo cadastramento dos procuradores abaixo indicados no cadastro do SISCOM e que todas as publicações referentes ao presente feito sejam feitas na pessoa desses advogados, **sob pena de nulidade:**

- Adriana Mandim Theodoro de Mello – OAB/MG 56.145;
- Arthur Salles de Paula Moreira - OAB/MG 136.818;
- Felipe Theodoro de Mello – OAB/MG 169.298;
- Neman Mancilha Murad – OAB/MG 178.701;
- Thiago Pinto Coelho Leone – OAB/MG 178.869;
- Carolina Paim Silva – OAB/MG 185.161

Nestes termos,

Pede deferimento.

Belo Horizonte, 18 de novembro de 2019.

*Adriana Mandim Theodoro de Mello*  
**OAB/MG 56.145**



*Felipe Theodoro de Mello*  
**OAB/MG 169.298**



*Arthur Salles de Paula Moreira*  
**OAB/MG 136.818**



*Neman Mancilha Murad*  
**OAB/MG 178.701**

## SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reserva de iguais poderes, aos Drs. **Vanessa Elisa Jacob Anzolin**, OAB/DF 39.525 e OAB/MG 102.646, **Livia Gonçalves Pinho Piana de Faria**, OAB/MG 106.880, **Ester Camilla Gomes Norato Rezende**, OAB/MG 109.738, **Isadora de Assis e Souza**, OAB/MG 118.099, **Laura Sarti Mozelli**, OAB/MG 130.793, **Fernanda Theodoro Gomes**, OAB/MG 135.393, **Arthur Salles de Paula Moreira**, OAB/MG 136.818, **Camila Campos Baumgratz Delgado**, OAB/MG 144.880, **Isabela Guimarães Franco**, OAB/MG 160.136, **Felipe Theodoro de Mello**, OAB/MG 169.298, **Neman Mancilha Murad**, OAB/MG 178.701, **Thiago Pinto Coelho Leone**, OAB/MG 178.869, **Carolina Paim Silva**, OAB/MG 185.161 e **Pedro Arthur Rezeck Braga Hibner**, OAB/MG 192.423, sócios do escritório de advocacia **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR SOCIEDADE DE ADVOGADOS**, sociedade regularmente inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais sob o nº. 178, com endereço na Av. Afonso Pena, 4.121, 10º e 12º andares, Mangabeiras, CEP 30130-008, em Belo Horizonte/MG, todos os poderes a mim outorgados por **BANCO BMG S.A.**, para atuação na fase de conhecimento da Ação Civil Coletiva nº 5154588-04.2019.8.13.0024, em trâmite perante a 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG.

Belo Horizonte, 18 de novembro de 2019.



**Adriana Mandim Theodoro de Mello**

**OAB/MG 56.145**



**EXMA. SENHORA DRA. JUÍZA DE DIREITO DA 6ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE/MG.**

Processo nº. 5154588-04.2019.8.13.0024

**BANCO BMG S.A.**, já qualificado nos autos da Ação Civil Coletiva em epígrafe, vem, respeitosamente, por seus procuradores ao final assinados, requerer, conforme a petição de manifestação e anexo, a juntada da procuração, atos constitutivos e substabelecimentos anexos, para os fins de direito.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Belo Horizonte, 18 de novembro de 2019.

***Adriana Mandim Theodoro de Mello***

***OAB/MG 56.145***

***Arthur Salles de Paula Moreira***

***OAB/MG136.818***

***Felipe Theodoro de Mello***

***OAB/MG 169.298***

***Neman Mancilha Murad***

***OAB/MG 178.701***

## RECIBO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

Eu, GUSTAVO LOPES PIRES DE SOUZA, regularmente inscrito no CPF sob o nº. 043470916-69, RG Mat. 10254599, declaro ter recebido do **INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, regularmente inscrito no CNPJ sob o nº. 12.034.235/0001-83, na data de 19 de novembro de 2019, um "CD" contendo a gravação telefônica entre a consumidora Joana Alves Barbosa e a instituição financeira ora reclamada, com o intuito de produzir-se prova na AÇÃO CIVIL PÚBLICA n. 5154588-04.2019.8.13.0024 que o **INSTITUTO DEFESA COLETIVA**, move em face do **BANCO BMG**.

Belo Horizonte/MG, 19 de novembro de 2019.

  
\_\_\_\_\_  
**Gustavo Pires**  
Oficial de Apoio  
Matrícula 254599

  
MULTILASER

CD R

700 MB  
capacidad

52X  
velocidad



Processo n.º: 5154588-04.2019.8.13.0024

**Termo de Audiência**

**Requerente: INSTITUTO DEFESA COLETIVA e FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Advogados: Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG 84.481 e Dr. Walter José Faiad de Moura, OAB/MG 17.390.

Defensora Pública: Dra. Ana Luiz Aragão Bracarense Rios, Madep 305.

**Requerido: Banco BMG SA**

Preposto: Dr. Ricardo Adreassa, OAB/MG 195.865.

Advogado: Dra. Adriana Mandim Theodoro de Mello, OAB/MG 56.145 e Dr. Felipe Theodoro de Mello, OAB/MG 169.298.

Data: 19/11/2019, 13 horas

Juiz: Célia Ribeiro de Vasconcelos

Aberta a audiência, compareceram as partes acima referidas. Em seguida, cada parte expôs os seus argumentos, entretanto, não foi possível o acordo.

Pela Juíza foi dito: o prazo para contestação inicia-se nesta data.

Nada mais havendo, a MM. Juíza de Direito encerrou esta audiência e para constar, mandou lavrar este termo que, digitado, lido e achado conforme, vai devidamente assinado. Eu, \_\_\_\_\_, Gustavo Lopes Pires de Souza, Oficial de Apoio Judicial, digitei e assino.

Juíza de Direito:

Ministério Público:

**Glauber Tatagiba**  
Promotor de Justiça

Advogados:

Partes: