

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE  
DIREITO DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA  
COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

*"O superendividamento é fonte de isolamento, de marginalização, contribuindo para o aniquilamento social do indivíduo"<sup>1</sup>.*

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – CONCESSÃO DE CRÉDITO E VIOLAÇÃO ÀS REGRAS JURÍDICAS VIGENTES – IMPRESCINDÍVEL PREVENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES - DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAR E DE ALERTAR AOS DESTINATÁRIOS FINAIS SOBRE OS RISCOS DO NEGÓCIO, MORMENTE OS HIPERVULNERÁVEIS – PRECARIEDADE NO DETALHAMENTO DOS DADOS CONCERNENTES AOS NEGÓCIOS JURÍDICOS ENTABULADOS - ASSÉDIO INDEVIDO DOS VULNERÁVEIS E ANÁLISE PERFUNCTÓRIA DA SITUAÇÃO ECONÔMICA DESTES – DESCUMPRIMENTO DA OFERTA E PRÁTICAS ARBITRÁRIAS CONSISTENTES EM COBRANÇAS ABUSIVAS, ÓBICES PARA O CONTESTAR DÉBITOS, REALIZAR CANCELAMENTOS, LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E PORTABILIDADE – NEGATIVAÇÕES ILÍCITAS PERANTE OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – SISTEMA INEFICIENTE DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES - RECLAMAÇÕES E DEMANDAS JUDICIAIS AVERIGUADAS EM SEDE DE INQUÉRITO CIVIL – CONFIGURAÇÃO DE PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS DE NATUREZA INDIVIDUAL – DANO MORAL**

<sup>1</sup> PAISANT, Gilles. Direito comunitário europeu do consumo: Estado, problemas atuais, desenvolvimento. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 76. São Paulo: Revista dos Tribunais, out.-dez.2010, p. 10.

**CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE –  
INCIDÊNCIA DA INVERSÃO PROBATÓRIA –  
NECESSÁRIA CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE  
URGÊNCIA E POSTERIOR JULGAMENTO FINAL DE  
PROCEDÊNCIA TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III; e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96 –, ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º, caput e incisos II a X; 30; 31; 39, IV e V; 42; 43; 93, I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio; com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.72770/2021**, propor:

**ACÇÃO CIVIL PÚBLICA**

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face do:

**ITAÚ UNIBANCO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o número 60.701.190/0001-04, com matriz localizada no PC. Alfredo Egydio de Souza Aranha, n.º 100, Torre Olavo Setúbal, Parque Jabaquara, São Paulo/SP, CEP 04.344-902, com filial em Salvador/BA, CNPJ n.º 60.701.190/1456-84, situada na Avenida Dom João VI, n.º 1.050, Loja 104, Brotas, CEP 40.285-001, endereço eletrônico:



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

itaujudicial@itau-unibanco.com.br, **em razão dos seguintes  
pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir:**

## **I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, aos dez dias do mês de maio do ano de 2021, exarou portaria de conversão de Procedimento Preparatório em Inquérito Civil<sup>2</sup>, relativa aos Autos n.º 003.9.72770/2021, diante do Plano de Atuação da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor. Conforme consta em tal documento, previu-se a necessidade de serem fiscalizadas as Instituições Financeiras, que atuam na Comarca de Salvador-BA, quanto ao dever de informação aos consumidores e de não cometer práticas abusivas, **para se evitar o superendividamento das pessoas jurídicas de boa-fé.**

A portaria de conversão de Procedimento Preparatório foi instaurada para apurar se a Empresa não cumpre o quanto disposto pelos arts. 6º, inciso III, 30, 31 e 35 da Lei n.º 8.078/90, por deixar de prestar as informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos e serviços, com a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço. E ainda se trata dos riscos que apresentem, mormente para o superendividamento dos consumidores, pessoas físicas de boa-fé. Ademais, estipulou-se a investigação no que concerne à concessão de crédito para os consumidores, para averiguar se a Instituição Financeira vem cumprindo o quanto disposto nas informações constantes em ofertas e/ou publicidades. Independente do meio ou da forma de veiculação destas, torna-se crucial observar se a parte ré está cumprindo o quanto aduzido com relação aos produtos e serviços apresentados.

---

<sup>2</sup> A Portaria de Conversão do Procedimento Preparatório em Inquérito Civil foi instaurada no dia 10 de maio de 2021, conforme ID MP 2911582 do Inquérito Civil n.º 003.9.72770/2021.

Ainda em sede de portaria, o *Parquet* determinou a apuração acerca dos contratos de prestação de serviços vinculados aos cartões de crédito da fornecedora, bem como no que tangencia à cobrança de tarifas e aos juros remuneratórios. Também estabeleceu-se ser fulcral pesquisa sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) oferecido pela Instituição Financeira. Por fim, especificou-se, como diligência, a pesquisa junto aos Cadastros Nacionais das Ações Coletivas e dos Inquéritos Cíveis, mantidos, respectivamente, pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Nacional do Ministério Público, para fins de identificar medidas judiciais coletivas, inquéritos cíveis e/ou procedimentos apuratórios envolvendo o objeto do Inquérito Cível.

Ainda em sede de portaria, o *Parquet* determinou a apuração acerca dos contratos de prestação de serviço vinculados aos cartões de crédito da fornecedora, bem como no que tangencia à cobrança de tarifas e aos juros remuneratórios. Também estabeleceu-se ser necessária pesquisa sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) oferecido pela Instituição Financeira. Por fim, especificou-se, como diligência, levantamento junto ao Cadastro Nacional das Ações Coletivas e dos Inquéritos Cíveis, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Nacional do Ministério Público, para fins de identificar medidas judiciais coletivas, inquéritos cíveis e/ou procedimentos apuratórios envolvendo o objeto do Inquérito Cível.

Foram colacionados, aos autos do Inquérito Cível, em ID MPs 2911663 a 2911666, notícias acerca de Ações Cíveis Públicas ajuizadas em face da ITAÚ UNIBANCO S/A, lides individuais encetadas junto à Instituição Financeira, bem como irrisignações dos consumidores protocoladas nos sítios eletrônicos “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”. Posteriormente, o *Parquet* oficiou o Banco Central do Brasil para prestar informações sobre o objeto das investigações, especificamente se tramita(m) procedimento(s) gerados por reclamações de consumidores devido à omissão de informações acerca dos produtos e serviços ofertados e demais práticas abusivas por parte da dita pessoa jurídica<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Conferir ID MP 2912761.

Ademais, o Ministério Público encaminhou ofício requerendo que a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON e a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor – CODECON realizassem inspeção no estabelecimento mencionado na portaria e informassem se tramitam procedimentos administrativos e/ou denúncias em face da Instituição Financeira<sup>4</sup>. Também encaminhou ofício à Corregedoria Geral do Ministério Público remetendo cópia dos PAPICs para conhecimento e providências que julgar necessárias<sup>5</sup>.

O CODECON, por intermédio de correspondência eletrônica<sup>6</sup>, informou que 11 (onze) bancos foram notificados para apresentarem respostas sobre as práticas abusivas concernentes ao desrespeito ao direito à informação dos consumidores e ao dever de não cometer práticas abusivas, objetivando evitar o superendividamento de pessoas físicas de boa-fé. Foram localizadas 02 (duas) reclamações em face do Banco. O CODECON juntou também aos autos cópia de ofício encaminhado ao Banco Itaú, requerendo informações acerca das práticas perpetradas pela Instituição Financeira para combate ao superendividamento dos consumidores<sup>7</sup>. **O PROCON também colacionou sua resposta, aduzindo que, em busca efetuada no sistema SINDEC, foram encontrados 341 (trezentos e quarenta e um) registros de atendimentos em face da Instituição Financeira<sup>8</sup>.**

### **1.1 – DAS AÇÕES CIVIS PÚBLICAS INTENTADAS EM FACE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ITAÚ UNIBANCO S.A.**

**Foram colacionadas, aos autos do Inquérito Civil, cópias de notícias acerca de Ações Civis Públicas ajuizadas em face da Itaú Unibanco S.A., para fins de se demonstrar que a Instituição Financeira, de fato, não tem zelado pelo cumprimento da legislação vigente.** A primeira publicação versa acerca de propositura de demanda coletiva pela própria 5ª Promotora de Justiça do Consumidor

<sup>4</sup> Conferir ID MP 2965439 e ID MP 2965442.

<sup>5</sup> Conferir ID MP 2965445.

<sup>6</sup> Conferir ID MP 3522620.

<sup>7</sup> Conferir ID MP 3842637.

<sup>8</sup> Conferir ID MP 3723417.

desta Capital, em 30 de novembro de 2020, tendo como objeto a tutela jurisdicional mediante prática de oferta enganosa, cobrança de serviços não solicitados e de taxas abusivas, bem como desrespeito ao direito à informação dos consumidores<sup>9</sup>. De acordo com a ação, o Banco cancela o cheque especial e altera “substancialmente” os limites das contas sem qualquer aviso prévio, debita serviços não solicitados e inclui ilicitamente dados de clientes nos Serviços de Proteção ao Crédito. Apontou-se, também, que a Instituição Financeira viola os princípios da transparência e da informação e violou a Lei Geral de Proteção de Dados.

Requeru-se, desta maneira, que o Itaú Unibanco S.A. seja proibido de enviar informações que não sejam condizentes com débitos verdadeiros e devidos aos bancos de dados que realizam a negativação do consumidor, bem como de realizar cobranças abusivas, por intermédio da ilícita aplicação do percentual de juros, descontos imotivados a títulos de taxas perante a conta bancária do cliente. Cabe também à Instituição Financeira controlar e informar a origem do débito do consumidor e possibilitar o acesso às informações existentes internamente em seus cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, assim como sobre as suas respectivas fontes.

Em complemento, juntou-se também, aos autos, notícia sobre a Ação Civil Pública, ajuizada pelo Ministério Público do Mato Grosso do Sul em face de 10 (dez) bancos e instituições financeiras de abrangência nacional, dentre as quais, encontra-se a parte Ré, em razão da concessão fraudulenta de empréstimos consignados em prejuízos de pessoas idosas, indígenas e analfabetas<sup>10</sup>. Pleiteou-se o pagamento de indenização por danos morais coletivos, bem como a vedação de pagamento/repasso do empréstimo mediante ordem de pagamento e que, qualquer envolver os mencionados hipervulneráveis, sejam formalizados por intermédio de instrumento público ou particular firmado por procurador constituído por meio de procuração pública.

---

<sup>9</sup> Conferir ID MP 2911663, p. 01-02.

<sup>10</sup> Conferir ID MP 2911663, p. 03-04.

Conforme apurado, as instituições financeiras não adotavam medidas de controle capazes de evitar fraudes, colocando os consumidores em evidente situação de vulnerabilidade, situação agravada pelo fato de que os ilícitos atingiam idosos, analfabetos e indígenas, reconhecidos como consumidores hipervulneráveis. Foram localizadas mais de 3.000 (três mil) ações individuais na comarca de Iguatemi, nas quais os consumidores alegavam não terem contraído empréstimos consignados, de modo que haveria fraude em sua concessão. Denunciam as vítimas que os empréstimos foram realizados sem consentimento e que somente possuíam ciência da formalização dos contratos quando percebiam o desconto nas folhas de pagamento.

**As demandas coletivas, detalhadas acima, bem como as demais selecionadas e acostadas nos autos do Inquérito Civil, corroboram o fato de que as mazelas, que são objeto desta demanda coletiva, já foram diagnosticadas por órgãos de outros estados, vislumbrando existirem, de fato, ofensas aos direitos consumeristas coletivos advindas das práticas abusivas perpetradas pelo BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A.** Portanto, torna-se fulcral que o Ministério Público do Estado da Bahia apresente esta demanda coletiva em face da Instituição Financeira, almejando proteger os interesses coletivos e individuais homogêneos violados.

## **1.2 – ALGUMAS AÇÕES JUDICIAIS INDIVIDUAIS ENSEJADAS CONTRA A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ITAÚ UNIBANCO S.A.: ABORDAGEM DEMONSTRATIVA DAS PRÁTICAS ARBITRÁRIAS COMETIDAS.**

Por sua vez, juntou-se, aos autos, pesquisa realizada no sítio eletrônico “JusBrasil” acerca de algumas das diversas ações individuais ajuizadas em face do BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A. Destaca-se o processo nº 0000386-34.2019.8.05.0039, em trâmite na 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Bahia, sendo recursos inominados interpostos simultaneamente pelo consumidor Renato Gerônimo e pela referida Instituição Financeira<sup>11</sup>. Identificou-se que o recurso

<sup>11</sup> Conferir ID MP 2911664, p. 02-06.

do Autor obteve conhecimento e provimento, condenando a Fornecedora à restituição em dobro dos valores descontados da conta do consumidor a título de PIC PIC, VGBL, TAR PACOTEIU4 MENS, ACES AC840, PAGTO PROTEÇÃO FAMILIAR e ENCARGOS CONTA CORRENTE.

Dando continuidade, observa-se o processo nº 0002155-13.2020.8.05.0146, também em trâmite na 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Bahia, que versa sobre recurso inominado interposto pelas Rés Itaú Unibanco S/A e Essencial Comercial LTDA – O Boticário em face da consumidora Larissa Camila de Matos Ferreira Gomes<sup>12</sup>. Neste, a turma recursal manteve a sentença, determinando a declaração de inexistência dos débitos em nome da Demandante junto às Acionadas, haja a existência de fraude patente, bem como a exclusão, em 05 (cinco) dias, dos dados da consumidora de todos os cadastros restritivos de crédito no que se refere aos débitos discutidos nesses autos, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais). Condenou-se também as fornecedoras ao pagamento de indenização a título de danos morais individuais, estipulados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Por fim, é cabível destacar o processo nº 0006266-74.2019.8.05.0146, que tem o ITAÚ UNIBANCO S/A como recorrente e a consumidora Esmeralda Ferreira de Sousa Lima como recorrida, também em trâmite na 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Bahia<sup>13</sup>. A turma recursal manteve a sentença, proferida em primeira instância, declarando inexistentes os contratos de empréstimo consignado, objeto da lide, e determinou que sejam interrompidos os descontos a ele relativos em 30 (trinta) dias, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais). Restou condenada a Demandada a devolver, em dobro, todos os valores descontados indevidamente do benefício do Demandante, com a devida atualização monetária desde a propositura da ação. Por fim, determinou-se o pagamento de indenização à consumidora no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

**As demandas individuais detalhadas acima, bem como as demais selecionadas e acostadas nos autos do Inquérito Civil, corroboram o fato de**

<sup>12</sup> Conferir ID MP 2911664, p. 10-13.

<sup>13</sup> Conferir ID MP 2911664, p. 14-17



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

que as mazelas, que são objeto desta demanda coletiva, não estão ocorrendo em casos isolados, mas, em realidade, atingem uma coletividade de consumidores ligados contratualmente à Instituição Financeira acionada. Portanto, vislumbra-se, mais uma vez, a necessidade deste Órgão Ministerial ajuizar esta Ação Civil Pública em face da fornecedora, com a finalidade de resguardar os interesses coletivos e individuais homogêneos violados. Conforme dispõe o art. 7º da Lei Federal n.º 7.347/85, caso oficiadas as Varas do Poder Judiciário do Estado da Bahia, bem como outras de outras unidades federativas do País, uma miríade de lides individuais seria identificada no mesmo sentido das que foram, exemplificativamente, mencionadas acima.

### **1.3 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS “RECLAME.AQUI” E “CONSUMIDOR.GOV”.**

É mister externalizar, em tópico apartado, de modo catalogado, com base na natureza de cada abusividade praticada, o conteúdo das denúncias constantes nas reclamações, com o escopo de comprovar o vasto alcance das condutas deletérias efetivadas contra uma multiplicidade de consumidores vulneráveis, assim como conferir especificidade e precisão à presente ação coletiva. Por outro lado, apenas se tem acesso ao prenome do consumidor, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

#### **1.3.1 DA AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES ADEQUADAS E CLARAS SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERTADOS.**

Ao realizar pesquisa e análise das reclamações dos consumidores em face da Fornecedora ITAÚ UNIBANCO S.A nas plataformas eletrônicas “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”, foram localizados vários relatos acerca da ausência de informações adequadas e claras sobre os produtos e serviços ofertados. Informa uma consumidora, por exemplo, que “Entrei em contato com o

Banco Itaú [...] para saber mais informações sobre um cartão de crédito que me foi enviado e para solicitar a isenção de anuidade. Fui informada que, em 24 horas, o banco me daria um parecer sobre minha contestação, mas isso não aconteceu<sup>14</sup>.

Outro cliente atesta que “quando abri minha conta-corrente no Banco Itaú, fui informado de que esta não era possível sem que houvesse a cobrança mensal referente à tarifa do pacote de serviços [...] no entanto, estando hoje ciente da possibilidade de manter minha conta sem a necessidade de arcar com o pagamento das referidas taxas”. Portanto, por intermédio desta declaração, o consumidor solicitou o cancelamento do pacote de serviços adotado, bem como o estorno de todos os valores pagos.<sup>15</sup> Ainda acerca da ausência de informações claras e precisas sobre produtos e serviços, um cliente alertou que “Em janeiro deste ano, sem aviso prévio [...] o banco decidiu trocar meu pacote para o 3.0(*sic*), onde a taxa foi para o absurdo valor de 42 reais mensais e que oferece serviços que eu nem utilizo”<sup>16</sup>.

Ainda sobre as ofensas ao direito à informação, dispõe um consumidor que “se o banco me informa que minha dívida total é de R\$ 139.309,16, e que poderia quitá-la com desconto - como assim procedi -, não pode, um dia depois do primeiro pagamento, me informar que ainda pende (*sic*) outras obrigações”<sup>17</sup>. Um cliente informa que “O Banco Itaú não age com transparência em relação às informações relativas à cobrança de tarifas, optando por ocultar do cliente, violando frontalmente o princípio da informação que consta do art. 6, III, do CDC”<sup>18</sup>. Em outra reclamação, aduz um consumidor que “quero saber o valor que eu devo para o banco Itaú mas no chat não me informa(*sic*), liguei lá e ninguém me ajudou”<sup>19</sup>.

Os problemas decorrentes da falta de informações claras e precisas continuam a ser narrados, eis que um vulnerável afirma que “devido à falta de informação da

---

<sup>14</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 13.

<sup>15</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 45.

<sup>16</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 130.

<sup>17</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 03.

<sup>18</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 18-19.

<sup>19</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 30.

funcionária do banco paguei à toa mais de 180 reais nesse tempo”<sup>20</sup>. Um outro consumidor alega também que “Em 15/09/2021, fiz contato com a CR e o chat. Ambos me informaram que não poderiam realizar a abertura de uma ocorrência. Ambos me passaram datas divergentes (*sic*) a CR informou 2 dias úteis, o Chat 5 dias úteis. Eu não posso esperar, tenho compromissos com esse dinheiro”. Adiciona ainda o consumidor que os canais de atendimento do Banco passam informações divergentes, não havendo um prazo padrão”<sup>21</sup>. Há mais uma reclamação, aduzindo que “Faz tempo que entro em contato para resolver e o difícil é saber que nenhum dos especialistas pode resolver meu problema, somente jogam para mais tarde. Triste essa situação”. Complementa que “Parece que as coisas só se resolvem pelo reclame aqui. Lá no chat tá todo mundo perdido, um dá uma informação, ou o que é pior: informação pela metade”<sup>22</sup>.

### **1.3.2 DA RECUSA AO CUMPRIMENTO DO QUANTO OFERTADO PARA O PÚBLICO CONSUMIDOR QUANTO À OUTORGA DE CRÉDITO E DA ELEVAÇÃO ARBITRÁRIA DOS VALORES PREVISTOS.**

**A consulta efetivada, junto aos mencionados sítios eletrônicos, deixara à mostra atos atentatórios aos direitos consumeristas quanto ao descumprimento do quanto ofertado ao público quanto à outorga de crédito e à elevação arbitrária dos valores previstos.** Um consumidor aduz que “realizei o parcelamento da dívida [...] tenho certeza que já paguei mas o banco continua me cobrando juros sobre juros”<sup>23</sup>. Outro cliente aduz que “O banco Itaú ligou dizendo que estavam me devolvendo um valor que seria da diminuição dos juros, cobrados no antigo empréstimo, quando na verdade fizeram um novo empréstimo com juros abusivos”<sup>24</sup>.

<sup>20</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 33.

<sup>21</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 36.

<sup>22</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 44.

<sup>23</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 75.

<sup>24</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 07.

Um outro consumidor alegou que “Fiz uma renegociação pelo aplicativo do banco Itaú, coloquei a parcela para o dia 01/04/2021 e diminui a quantidade de parcelas, tendo em vista que o valor dos juros são absurdos. Já que fiz um empréstimo de R\$ 5.000,00 e estou pagando mais de R\$ 14.000,00”<sup>25</sup>. Há também relato de cliente que assevera que “eu tinha um financiamento de imóvel com o Itaú [...] realizei o pagamento total do saldo devedor através de boleto de quitação [...] no próximo dia, quando olhei os lançamentos futuros da minha conta existe uma cobrança de FINANC IMOBILIARIO”<sup>26</sup>.

### **1.3.3 DAS PRÁTICAS ABUSIVAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DO DÉBITO E DA PORTABILIDADE.**

**As pesquisas procedidas nos sítios eletrônicos “Reclame.aqui” e “Consumidor.gov” possibilitaram a identificação de diversas práticas abusivas da Instituição Financeira que se constituem como obstáculo à liquidação antecipada do débito dos clientes junto ao Banco ITAÚ S/A.** Relata um consumidor que “Gostaria de amortizar o empréstimo pessoal que é debitado automaticamente de minha conta-corrente todos os meses, (*sic*) porém não há canais de atendimento online disponíveis para isso e a gerente de minha conta me informou que preciso ir pessoalmente todas as vezes que precisar”. Saliencia o cliente que o quadro atual de Pandemia de COVID-19 dificulta a resolução do problema<sup>27</sup>. Outro cliente aduz que “Estou tentando quitar meu consignado e por 02 vezes solicitei meu boleto de quitação e não enviaram”<sup>28</sup>.

As queixas relacionadas aos óbices interpostos pela ITAÚ UNIBANCO S.A para a quitação de débitos continuam, conforme elenca um consumidor informando que “Estou a (*sic*) muito tempo tentando solicitar boleto para quitar meu contrato no ITAÚ CONSIGNADO, porém não estão me dando resposta. Preciso muito quitar esse débito

<sup>25</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 10.

<sup>26</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 15.

<sup>27</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 75.

<sup>28</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 178.

ou irei me prejudicar. Por favor me ajudem”.<sup>29</sup> Inclusive, constatou-se relato de consumidora idosa, asseverando que “Tenho 76 anos e quero antecipar a quitação de 3 empréstimos consignados e estou tendo dificuldades. Não consegui no site e nem por telefone”<sup>30</sup>.

**Foram localizadas queixas acerca de óbice à portabilidade de empréstimo para outros bancos.** Defendeu um consumidor que “encaminhem meu contrato ao banco com saldo correto da minha parcela de R\$469,81 que estou tirando do Itaú e portando ao Daycoval. Quero seguir com a portabilidade, não quero permanecer com o contrato com vocês”<sup>31</sup>. Outro cliente também requereu a portabilidade, aduzindo que “estou realizando a portabilidade do meu empréstimo consignado com parcela de R\$ 524,00 para o banco Bradesco, e desejo que o banco Itaú libere o meu saldo devedor para que eu possa concluir minha operação”<sup>32</sup>. Um terceiro consumidor também solicitou portabilidade do “contrato ao banco com saldo correto da minha parcela de R\$ 305,36 que estou tirando o (*sic*) Itaú e portando ao Daycoval”<sup>33</sup>.

#### **1.3.4 DO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE SEGURANÇA QUANTO À AVERIGUAÇÃO DA EFETIVA CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO PELOS CONSUMIDORES, DO ENVIO NÃO SOLICITADO DE CARTÃO DE CRÉDITO, DA COBRANÇA INDEVIDA DE ANUIDADE E DOS ÓBICES PARA O CANCELAMENTO CONTRATUAL.**

**Dando continuidade à apuração realizada junto aos sítios eletrônicos, o *Parquet* constatou a existência de diversas reclamações acerca do descumprimento do dever de segurança quanto à averiguação da efetiva contratação de crédito pelos consumidores.** Informa um dos vulneráveis que “Sou pensionista e através do aplicativo vi que estão descontando um empréstimo

<sup>29</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 192.

<sup>30</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 198.

<sup>31</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 21.

<sup>32</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 08.

<sup>33</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 08.

consignado desse banco no valor de R\$4.897,39. Não estou reconhecendo este empréstimo”<sup>34</sup>. Outro cliente alegou que “Fui (*sic*) descontado em minha aposentadoria o valor mensal de R\$ 322,00 ref. a um contrato de empréstimo consignado num montante de R\$ 13.370,92 de 15/09/2020, porém não solicitei, contratei e nem mesmo assinei o contrato com o Banco Itaú Consignado”<sup>35</sup>.

Reporta ainda um terceiro que “constatei um empréstimo feito em 2018 pelo Banco Itaú [...] é uma falta de respeito desses Bancos que fazem empréstimo em aposentadoria sem o dono sequer saber”<sup>36</sup>. Por fim, relata-se que “foi feito empréstimo consignado em meu nome, 77 parcelas de 104,85 (*sic*) com pagamento para o mês 07 de 2021, para ser descontado em folha de pagamento do INSS. Porém esse mesmo empréstimo nas mesmas condições, já vem sendo o desconto em minha conta-corrente”. De acordo com o cliente, não houve autorização de nenhum empréstimo em folha para ocupar a margem<sup>37</sup>.

**Reclamações desta mesma natureza também foram localizadas no sítio eletrônico Consumidor.gov.** Conforme relata consumidora, há um “empréstimo consignado em nome de Itaú Consignado [...] no valor de R\$471,04 em 2 parcelas de R\$237,90 [...] Acontece que nunca solicitei esse empréstimo e este valor nunca foi depositado em minha conta”<sup>38</sup>. Outro cliente informa que “o banco Itaú ligou dizendo que estavam me devolvendo um valor que seria da diminuição dos juros, cobrados no antigo empréstimo, quando na verdade fizeram para mim um novo empréstimo com juros abusivos”<sup>39</sup>. Uma outra consumidora também apresentou queixa, informando “verifiquei que minha aposentadoria está vindo faltando. Fui ao banco e me disseram que poderia (*sic*) ser empréstimos [...] verifiquei alguns empréstimos que não contratei. Entre os empréstimos, aduz que “tem um do Itaú

<sup>34</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 166.

<sup>35</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 169.

<sup>36</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 163.

<sup>37</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 172.

<sup>38</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 05.

<sup>39</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 07.

Consignado S.A. no valor de R\$1.899,18 em 28/04/2020”. Relata o cliente que nunca requereu nem mesmo tem qualquer interesse nesse empréstimo<sup>40</sup>.

**Foram localizadas também queixas acerca de cobrança indevida de anuidade.** Aponta-se, em uma denúncia, que “Pela terceira vez liguei no atendimento e eles dizem que as taxas de anuidade vão ser estornada (*sic*) e não cobrado (*sic*) mais, e continua (*sic*) cobrando”<sup>41</sup>. Um vulnerável alega que “Me enviaram um novo cartão itaú múltiplo visa click, dizendo que não teria anuidade, porém(*sic*), estão cobrando uma anuidade de 48,70 (*sic*)”<sup>42</sup>. Outro cliente salienta que “Já tentei que me mandassem pra (*sic*) uma agência mais próxima e nada. Continuam me cobrando por manutenção da conta e anuidade do cartão sendo que não utilizo”<sup>43</sup>. Há também outro relato aduzindo que “o mesmo me garantiu que não haveria cobrança de anuidade em nenhum momento”, bem como que “Frisei várias vezes com o gerente a questão da anuidade grátis para sempre, e o mesmo me garantiu que seria isento, que não haveriam cobranças após determinado período e que se eventualmente eu fosse cobrado, eu poderia entrar em contato com ele”. Nesse sentido, o consumidor ressalta que iniciou a cobrança da anuidade do cartão sem o seu consentimento e em desacordo com o anteriormente combinado<sup>44</sup>.

**Vislumbrou-se no “Consumidor.gov” conjunto de reclamações acerca de cancelamento de cartão de crédito.** Um Reclamante alegou que “Solicitei o cancelamento de um cartão do banco ITAÚ em setembro de 2020 e no começo de janeiro comecei a receber cobranças de faturas mesmo depois de solicitar o cancelamento”<sup>45</sup>. Outro consumidor informou que “liguei 3 vezes [...] nos últimos dias para negociar a anuidade ou cancelar meu cartão e não consigo ser atendido”<sup>46</sup>. Em

<sup>40</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 11.

<sup>41</sup>Conferir ID MP 4317939, p. 06.

<sup>42</sup>Conferir ID MP 4317939, p. 09.

<sup>43</sup>Conferir ID MP 4317940, p. 08.

<sup>44</sup>Conferir ID MP 4317939, p. 10.

<sup>45</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 12.

<sup>46</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 13.

uma outra reclamação, o cliente alegou que “Gostaria de cancelar dois cartões com o Itaú e não consigo”<sup>47</sup>.

### **1.3.5 DAS COBRANÇAS ABUSIVAS E DAS INDEVIDAS INSCRIÇÕES DOS CONSUMIDORES EM SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.**

**Muitos relatos referem-se às cobranças indevidas direcionadas aos consumidores.** Como se pode inferir, assevera um consumidor que “Recebi minha fatura com vencimento em Abril de 2021 e, ao verificar, percebi que constava uma compra no valor de \$900,00 no dia 22/02/2021 em um estabelecimento com o nome de CLOUDWA\*BR7 BRINQUEDOS”. Acrescenta que “Ocorre que essa transação não foi realizada por mim”<sup>48</sup>. Em outra oportunidade, um consumidor alega que está recebendo uma “cobrança de 2011, que já foi paga, inclusive entrou em processo judicial. Já falei em todos os setores, porém ninguém consegue resolver, não conseguem dar baixa no sistema”<sup>49</sup>. Um outro cliente aduz que “Apareceu no meu extrato uma assinatura da globoplay [...] e não fiz isso [...] queria meu dinheiro de volta”<sup>50</sup>. Por fim, um último consumidor informa que “estão me cobrando 44,90 (*sic*) de uma coisa que eu não sei o que é. Vem como rede shop produtos gl”.

**Diagnosticaram-se adrede também casos de desconto de taxas/tarifas abusivas nas contas dos clientes.** Um cliente informa que “quero ser reembolsado de todas essas tarifas abusivas da minha conta, especificamente TARIFA PACOTE ITU no valor de 59,00 (*sic*) que é cobrado todos os meses”<sup>51</sup>. Um outro consumidor aduziu que “quando abri minha conta-corrente no Banco Itaú fui informado de que esta não era possível sem que houvesse a cobrança mensal referente a tarifa do pacote de serviço”. No entanto, estando o consumidor ciente da possibilidade de manter a minha conta sem a necessidade de arcar com o pagamento das referidas taxas, este solicitou o cancelamento do pacote de serviços adotado, bem

<sup>47</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 16.

<sup>48</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 05.

<sup>49</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 08.

<sup>50</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 21.

<sup>51</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 36.

como o estorno de todos os valores pagos referente aos últimos três anos<sup>52</sup>. Ademais, em uma denúncia, o consumidor explica que “preciso que analise a taxa que estão me cobrando todo mês de manutenção da conta no valor de R\$46,65 [...] não aceito essa cobrança pois só é realizado no máximo 2 saques e deveria ser isento”<sup>53</sup>.

**Quanto às inscrições indevidas em programas de proteção ao crédito,** informa um cliente que “em consulta aos serviços das empresas SPC/SERASA [...] verifiquei que meu nome e CPF estão negativados por dívidas inexistentes, por apontamentos promovidos pelo BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A”<sup>54</sup>. Já outro enuncia que “Meu CPF está registrado no Serasa desde o dia 16/04, sendo que está em dia, de acordo com o contrato firmado pelas partes”<sup>55</sup>. Em complemento, um consumidor afirma que “Tenho três dívidas negativadas, porém não reconheço essas dívidas. As dívidas que tinha com o Itaú já foram quitadas”<sup>56</sup>.

Essas cobranças também estão atreladas às cobranças de juros abusivos impetrados aos consumidores. Um cliente aduz que “fui cobrado um (*sic*) juros de IOF de R\$44,61 e logo em seguida, no dia 10/09/2021, o banco, sem nenhum comunicado me fez um desconto de juros de R\$ 403,73. Defende então o cliente que se trata de juros totalmente abusivos, de acordo com o art. 192 da Constituição Federal”<sup>57</sup>. Outro informa que “Peguei um dinheiro no cheque especial e em oito dias me cobraram 70% de juros”<sup>58</sup>. Há também reclamação narrando que “Eu realizei a contratação de um empréstimo, do qual o valor é 2.600(*sic*) estão me cobrando 24 mil parcelado e no momento de pandemia os juros não deveriam ser extremamente abusivos”<sup>59</sup>.

Ainda acerca dos juros, reclama um consumidor que “É claramente uma negociação abusiva onde aproveitaram de um momento de minha fragilidade

<sup>52</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 45.

<sup>53</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 78.

<sup>54</sup>Conferir ID MP 2911665, p. 10.

<sup>55</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 81.

<sup>56</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 270.

<sup>57</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 47.

<sup>58</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 50.

<sup>59</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 54.

financeira (crise Covid-19) para vetar empréstimos a juros mais baixos e vender dinheiro a juros abusivos/altos<sup>60</sup>. Narra-se também que “desde que abri a conta, eles cobram tarifas indevidas, a começar pela taxa de manutenção mensal que foi cobrada durante o período de 1 ano (neste período, eu trabalhava numa empresa conveniada que pagava as tarifas, mas, mesmo assim, era descontado de minha conta)”. Adiciona o cliente que, no ano passado, fez um empréstimo e este possui “juros astronômicos<sup>61</sup>. Um consumidor complementa que “estou tentando cancelar o empréstimo o dia inteiro e manda eu ligar (*sic*) fui na agência no app e não consigo cancelar de jeito nenhum. Não sei mais o que fazer, sendo que o (*sic*) juros é abusivo ao extremo<sup>62</sup>.

### **1.3.6 DAS DEFICIÊNCIAS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES.**

**Muitos relatos referem-se às deficiências no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC disponibilizado pela ITAÚ UNIBANCO S/A.** Como se pode inferir, relata um consumidor que “Abri a reclamação [...] me disseram que dariam um retorno em até 10 dias, mas ninguém retornou e o problema não foi solucionado (*sic*)<sup>63</sup>. Em outra oportunidade, um consumidor alega que “liguei 3 vezes [...] nos últimos dias para negociar a anuidade ou cancelar meu cartão e não consigo ser atendido, (*sic*) a máquina diz que está transferindo para um atendente, fico escutando musiquinha por uns 20 min e depois a ligação fica muda por mais uns 10 min, até eu desistir e desligar<sup>64</sup>. Um outro cliente aduz que “Desejo cancelar essas duas contas que tenho no segmento varejo. Já fui nas agências, mas estão sempre muito lotadas [...] tentei pelo App e sem sucesso. Tentei também pelos telefones do SAC, mas sem sucesso<sup>65</sup>.

<sup>60</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 57.

<sup>61</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 71.

<sup>62</sup> Conferir ID MP 4317939, p. 15.

<sup>63</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 11.

<sup>64</sup> Conferir ID MP 2911665, p. 13.

<sup>65</sup> Conferir ID MP 2911666, p. 57.

Outras queixas advindas dos consumidores também estão relacionadas com este dilema. Informa um dos vulneráveis que “Valendo (*sic*) ressaltar as diversas tentativas de negociação sem sucesso. Telefone não chama e contato via whatsapp encerra”<sup>66</sup>. Outro cliente alegou que “Já faz um bom tempo que o Banco Itaú S.A. vem descontando valores por volta de R\$55, R\$ 57 a cada mês e não tenho entendido tal taxa. Já tentei entrar em contato com o gerente, mas o atendimento é péssimo [...] é praticamente impossível falar com eles (*sic*)”<sup>67</sup>. Reporta ainda um terceiro que “faz dois meses que estou tentando entrar em contato com o banco e não cancelam uma proposta [...] liguei na primeira vez e me falaram que em 10 dias iriam cancelar”. No entanto, complementa que “Se passaram os 10 dias, liguei novamente e ainda tinha proposta em andamento. Pedi para cancelarem e os atendentes foram grossos e sem educação”<sup>68</sup>.

#### **1.4 – DA MANIFESTAÇÃO DA ACIONADA E DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA APRESENTADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA: DA TENTATIVA DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA PROBLEMÁTICA.**

O ITAÚ UNIBANCO S/A manifestou-se nos autos do Inquérito Civil<sup>69</sup> acerca do quanto investigado. No que se refere à oferta de produtos e serviços destinados à concessão de crédito, informa a Empresa que cumpre o disposto nos artigos 6º, III, 30, 31 e 35 da Lei Federal n.º 8.078/90, prestando informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, incluindo o Custo Efetivo Total – CET. Além disso, alega, no que tangencia ao exercício do direito à portabilidade, que a Instituição Financeira vem prestando todas as informações necessárias para que a portabilidade do crédito possa ocorrer, incluindo sua solicitação, público elegível, processos e demais particularidades. **Entretanto, a despeito de tais alegações, a**

<sup>66</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 166.

<sup>67</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 142.

<sup>68</sup>Conferir ID MP 2911666, p. 222.

<sup>69</sup> Conferir ID MP 3238750.

**quantidade de denúncias dos consumidores e de medidas judiciais identificadas denotam que a parte Ré descumpra a legislação vigente.**

Aprofundando sua manifestação, o Banco assevera que apresenta explicações sobre o valor total, o número de parcelas, periodicidade e valor das prestações, os juros, os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento e a possibilidade de liquidação antecipada com redução dos juros e encargos. De acordo com a Empresa, são prestadas informações prévias à contratação quanto à possibilidade de liquidação antecipada dos contratos e não há cobrança de tarifa em decorrência disso. Alega, em complemento, que não efetua ou encaminha mensagens com ofertas de produto para os consumidores que demonstram desinteresse em recebê-las, nem realiza a venda casada de seguros ou a contratação sem a prévia aquiescência do consumidor. **Reitera-se que, a despeito das justificativas do Banco ITAÚ UNIBANCO S/A, estas denotam-se infundadas diante dos elementos probatórios coligidos pelo Parquet.**

A Instituição Financeira infere que as cobranças de débitos em atraso são feitas a partir dos dados fornecidos pelos próprios clientes no ato da contratação, não engendrando cobrança de pessoas não autorizadas pelo devedor. No que tange às ofertas e publicidades de produtos e serviços, alega que o cliente é informado sobre as informações essenciais, inclusive quanto à necessária análise de crédito, informando a Fornecedora estar à disposição para análise de alguma situação pontual. Ademais, defende a Empresa que eventuais ajustes em suas condições gerais, seja de corrente ou de nossos contratos de produtos de crédito, são comunicados ao cliente antes da entrada em vigor do novo modelo. **As informações, coletadas pela 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, no entanto, demonstram que a parte acionada não se atenta para o estrito cumprimento da legislação vigente.**

Anuncia ainda o Banco que, em relação à inscrição de devedores nos cadastros de proteção ao crédito, vem seguindo fielmente os registros sobre débitos em atraso de seus clientes, sendo certo que os devedores são notificados previamente pelos

respectivos órgãos, conforme exigência legal. Informa ainda que tem buscado a renegociação das dívidas, sendo que ações para evitar o superendividamento dos clientes vem sendo adotadas. No que concerne aos contratos vinculados a cartão de crédito, de responsabilidade do Banco Itaucard, alegou a Investigada que tem prestado observância às disposições da Resolução n.º 3.919/2020 do BACEN. **Contudo, o cenário fático corrobora a necessidade de o Poder Judiciário compelir a Instituição Financeira a cumprir a legislação vigente como vem alegando.**

Quanto aos juros remuneratórios, assevera o ITAÚ UNIBANCO S/A estar em consonância com a Resolução 3.919 do Conselho Monetário Nacional e demais normativos. Ademais, alega que as tarifas cobradas são de fácil identificação no extrato bancário do consumidor. Na hipótese de majoração do valor de tarifa ou da instituição de nova tarifa, há a mudança com a antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias à cobrança para os serviços relativos a cartão de crédito e 30 dias à cobrança para os demais serviços. Defende, ainda, que o Serviço Atendimento ao Consumidor - SAC do Banco está em total consonância com o Decreto n.º 6.523 de 2008 que fixa suas normas gerais.<sup>70</sup> **Salienta-se que os argumentos da parte Ré não se coadunam com os dados obtidos pelo Ministério Público da Bahia e que fundamentam esta Ação Civil Pública**<sup>71</sup>.

Em 28 de julho de 2021, fora juntada, aos autos, cópia de Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC direcionada ao BANCO **ITAÚ UNIBANCO S/A**<sup>72</sup>. Na cláusula primeira, estipulou-se que o Compromissário deverá assumir a obrigação de na oferta de produtos e de serviços destinados à concessão de crédito, cumprir o quanto disposto pelos arts. 6º, III, 30, 31 e 35 da Lei Federal 8.078/90. Tal disposição encontra-se composta por dezesseis parágrafos que contemplam deveres que, necessariamente, devem ser efetivados pela parte ré. Salienta-se que estes também

<sup>70</sup> Conferir ID MP 3238752.

<sup>71</sup> Conferir ID MP 3238753.

<sup>72</sup> Conferir ID MP 3579703.

constam no corpo do pedido desta Ação Civil Pública e se amoldam ao quanto disposto pelas regras jurídicas vigentes.

Já no fim da Proposta de TAC, a cláusula segunda estabelece que as obrigações previstas nas disposições primeira e segunda deste Acordo devem ser cumpridas no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do termo, devendo o Compromissário apresentar todos os documentos comprobatórios ao cumprimento das obrigações previstas nesse ajuste perante este órgão Ministerial. Em complemento, a cláusula terceira assevera que o descumprimento de qualquer uma das cláusulas previstas neste Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) implicará em cominação de multa equivalente a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por infração, a ser exigida através do procedimento legal cabível, incidindo a correção monetária e os juros devidos.

No parágrafo segundo da mencionada disposição da minuta do TAC, registrou-se que em caso de denúncia referente ao descumprimento do ajuste, o Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução, empreenderá diligências para verificar se realmente houve ofensa ao quanto pactuado, respeitando o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório. Notificado para se manifestar acerca de Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, o BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A. pleiteou por dilação de prazo por 20 (vinte) dias<sup>73</sup> e não concordou com o pacto. **Conquanto a tentativa desta Promotoria de Justiça de solucionar consensualmente a problemática, o BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A não concordou em subscrever o pacto. Alega esta Instituição Financeira que vem cumprindo as regras jurídicas vigentes, razão pela qual não haveria necessidade de firmar o acordo. Questiona, então, o Parquet: se, realmente, a parte Ré zelasse pelos direitos dos consumidores, porque temeria e/ou se oporia assinar instrumento que trata da continuidade de conduta proba?**

## **II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

<sup>73</sup> Conferir ID MP 3919702.

**A presente Ação Civil Pública almeja que a parte Ré seja compelida a cumprir os deveres atinentes à outorga de crédito, independentemente da modalidade, mormente quanto à prestação das informações essenciais e ao não cometimento de práticas ensejadoras do superendividamento dos consumidores.** Considera-se superendividada, de acordo com o art. 54-A, parágrafo 1º, introduzido no microsistema vigente pela Lei n.º 14.181/21, a pessoa natural, de boa-fé, que se encontra manifestamente impossibilitada de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sob pena de comprometer seu mínimo existencial. No conjunto devedor, estarão abarcados quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de sua atuação como destinatária final, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada<sup>74</sup>.

Nota-se que o parágrafo 3º daquele mesmo dispositivo reitera a imprescindibilidade de se aquilatar a conduta proba do devedor, eis que explicitamente veda a incidência da norma protetiva para aqueles “cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento”. Ademais, não serão tutelados os que estejam em intenso desequilíbrio financeiro decorrente da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor, bem como de dívidas vinculadas à garantia real, ao financiamento imobiliário e ao crédito rural. O conceito geral, adotado pelo Brasil, apresenta nuances oriundas dos sistemas norte-americano<sup>75</sup> e europeu<sup>76</sup>. **Nessa senda, o Ministério Público da Bahia, ao intentar esta medida judicial coletiva, cumpre a sua missão institucional de zelar pelos interesses e direitos da coletividade composta por pessoas físicas afetadas, não de modo ardiloso, por tal problemática.**

<sup>74</sup> Assim dispõe o parágrafo 2º do art. 54-A.

<sup>75</sup> Cf. KILBORN, Jason J. *Comparative consumer bankruptcy*. Durham: Carolina Academic Press, 2007, p. 80.

<sup>76</sup> Cf. CHATAIN, Pierre-Laurent; FERRIÈRE, Frédéric. Le nouveau régime de traitement des situations de surendettement des particuliers de la loi n. 95-125 du 8 février 1995. *Recueil Dalloz*, 6º caderno, Paris, Dalloz, Chronique, fev. 1996, p. 40-46.

## 2.1 DA NECESSÁRIA CONCESSÃO RESPONSÁVEL DO CRÉDITO E DO DEVER LEGAL DE SE PREVENIR O SUPERENDIVIDAMENTO EM PROL DA COLETIVIDADE DE CONSUMIDORES DE BOA-FÉ.

A delimitação do campo de aplicação da Lei n.º 14.181/21 apresenta-se estritamente vinculada com a conduta proba do sujeito devedor<sup>77</sup>. A finalidade é prevenir e combater este fenômeno, que atinge uma multiplicidade de brasileiros, dispor sobre o crédito responsável e primar pela educação financeira. Segue-se a tendência mundial de evidenciar a ética nos negócios jurídicos ensejadores desta lastimável realidade, como bem aponta Claudia Lima Marques, valorizando-se a recuperação daqueles indivíduos que não contribuíram arduamente para o lamentável cenário em que se situam<sup>78</sup>. **Por intermédio do Inquérito Civil que ensejara esta Ação Civil Pública, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital identificou que a Instituição Financeira demandada não vem cumprindo o dever de informar e alertar os consumidores sobre os riscos atinentes à concessão de crédito, bem como adota práticas que contribuem para o superendividamento destes.**

Nas relações jurídicas, assevera Menezes Cordeiro<sup>79</sup>, o comportamento das pessoas “deve respeitar um conjunto de deveres reconduzidos, num prisma juspositivo e numa óptica histórico-cultural, a uma regra de actuação de boa-fé”. Destaca Clóvis do Couto e Silva que, com a contemplação deste princípio, “transforma-se a relação obrigacional, manifestando-se no vínculo dialético e polêmico, estabelecido entre o devedor e credor, elementos cooperativos necessários ao correto adimplemento”<sup>80</sup>.

<sup>77</sup> Verificar: PAISANT, Gilles. Surendettement des particuliers. *Appréciation des comportements exclusifs de la bonne foi. RTD Com.* Paris: Dalloz, n. 51, vol. 4, p. 743-761, out.-dez./1998.

<sup>78</sup> MARQUES, Claudia Lima. Boa-fé nos serviços bancários, financeiros, de crédito e securitários e o Código de Defesa do Consumidor: informação, cooperação e renegociação. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, nº 43, p. 231-232.

<sup>79</sup> MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

<sup>80</sup> COUTO E SILVA, Clóvis. O princípio da boa-fé no direito brasileiro e português. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 1980, p. 18

Surge, destarte, uma fonte autônoma de direitos e obrigações entre os pactuantes, consistente nos deveres laterais ou anexos aos, inicialmente, avençados<sup>81</sup>. O Código Civil vigente, atendendo à eticidade e à sociabilidade, consagrou este vetor axiológico nos arts. 113, 187 e 422 e dentro da sistemática adotada pelo CDC, observa-se a sua presença nos arts. 4º, inciso II, e 51, inciso IV. **Caso a conduta do Banco, em epígrafe, não esteja pautada na lealdade na disponibilização do crédito, vários destinatários finais poderão tornar-se superendividados.**

### **2.1.1 DA OBRIGAÇÃO LEGAL DO FORNECEDOR DE INFORMAR E ALERTAR OS CONSUMIDORES SOBRE OS DADOS ESSENCIAIS REFERENTES À CONCESSÃO DE CRÉDITO.**

Os constantes expedientes nefastos que maculam a oferta de crédito no mercado de consumo acarretaram a sua regulamentação pelo art. 54-C introduzido no microsistema consumerista vigente. Independentemente da forma de disponibilização, quer seja publicitária ou não, deverá atender aos requisitos constantes nos incisos II a V deste dispositivo e que se amoldam ao princípio da boa-fé, pois, a sua presença nas relações contratuais dar-se-á pela análise da situação concreta<sup>82</sup>. Foram vedadas condutas que vilipendiam a ética que urge imperar nas relações jurídicas, como afirmavam Orlando Gomes e Antunes Varela<sup>83</sup>, e que são insistentemente reiteradas pelos agentes econômicos, incluindo-se o Banco, ora, acionado, aproveitando-se da ausência de normas específicas sobre o assunto.

<sup>81</sup> A análise da boa-fé objetiva, apesar de ainda não contemplada como cláusula geral no ordenamento jurídico pátrio, já estava presente nas seguintes obras, dentre outras: GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*, 2. ed. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 1967. SILVEIRA, Alípio. *A boa-fé no Código Civil*. São Paulo: Editora Universitária de Direito, 1973, t. I e II.

<sup>82</sup> WIEACKER, Franz. *El Principio general de la buena fe*. Trad. José Luis Carro. Madri, Civitas, 1976, p. 36.

<sup>83</sup> GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito Econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977, p. 199.

Impõe-se um feixe de deveres que pressupõem comportamentos positivos que não omitam dados essenciais sobre a contratação<sup>84</sup>. Nesse sentido, pronuncia-se Antunes Varela que: “Entre os fins visados por semelhantes restrições, destacam-se o de assegurar a lisura e a correção com que as partes devem agir na preparação e execução dos contratos”<sup>85</sup>. Os indivíduos inseridos dentro das relações jurídicas devem atuar em conformidade com os comandos éticos de honradez e de decore, demonstrando um caráter íntegro e saudável, dando, assim, cumprimento ao que foi objetivado pelo conclave ou situação, razão pela qual os arts. 54-B e 54-D esquadriharam o dever de informação nas operações realizadas<sup>86</sup>. Na etapa prévia à contratação, compete ao fornecedor explicitar, de forma satisfatória e clara, a natureza e a modalidade do crédito oferecido e o prazo de sua validade<sup>87</sup>, considerando-se a faixa etária do consumidor.

Os elementos integrantes do intitulado custo efetivo total<sup>88</sup> necessariamente serão objeto de detalhamento<sup>89</sup>, bem como as taxas de juros<sup>90</sup> e o montante de prestações. Além de indicar todos os valores incidentes, as consequências, genéricas e específicas, decorrentes do inadimplemento devem ser devidamente esclarecidas e acentuado o direito à liquidação antecipada. O contrato será obrigatoriamente entregue a todos os envolvidos no negócio, onde também constará a identidade do agente financiador<sup>91</sup>. Prima-se, por meio de tais obrigações, possibilitar, como lecionava Alípio Silveira, “um equilíbrio quer no exercício leal e não-caviloso dos direitos e das obrigações

<sup>84</sup> AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A Boa-fé na relação de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, n.º 14, p. 20-27, abr/jun. 95.

<sup>85</sup> GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito Econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977, p. 185.

<sup>86</sup> Sobre o tema, consultar: LIMA, Clarissa Costa de.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. A força do microsistema do CDC: tempos de superendividamento e de compartilhar responsabilidades. In: MARQUES, Claudia Lima.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli.; LIMA, Clarissa Costa de. *Direitos do Consumidor Endividado II. Vulnerabilidade e Inclusão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 28.

<sup>87</sup> A oferta terá validade mínima de 2 (dois) dias (art. 54-B, III).

<sup>88</sup> Sobre o Custo Efetivo Total, conferir também a Resolução nº 4.881/2020, editada pelo Banco Central do Brasil, especialmente os seus artigos 3º e 7º.

<sup>89</sup> Este congrega a taxa percentual anual e todos os demais valores cobrados, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora (art. 54-B, parágrafo 2º).

<sup>90</sup> Os juros de mora e o total de encargos devem ser apresentados ao consumidor (art. 54-B, II).

<sup>91</sup> De acordo com o art. 54-B, IV, devem ser informados o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do agente.

que dele derivam, quer no modo de fazê-los valer e de observá-los<sup>92</sup>. **Diante do quanto exposto, urge que o BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A seja compelido a não somente registrar as informações devidas nos instrumentos contratuais e no seu sítio eletrônico, mas também que os seus agentes alertem aos consumidores sobre os riscos e ônus da contratação.**

### **2.1.2 DO ILÍCITO AOS ASSÉDIO OS CONSUMIDORES PARA A CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO E DO DEVER DAS DEVER DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE AVALIAÇÃO ADEQUADA DA CONDIÇÃO ECONÔMICA DO SOLICITANTE.**

Com a edição da Lei n.º 14.181/21, consoante disposto pelo art. 54-C, II, não se permitirá que o fornecedor, de modo expresso ou implícito, ofereça o crédito mediante comportamento agressivo, assediando ou pressionando o consumidor, mormente quando envolver prêmio ou esteja acometido por uma condição de vulnerabilidade agravada dada a sua idade, saúde ou condição sociocultural. Jean Calais-Auloy destaca que “a competência do profissional, as informações de que dispõe, e habitualmente sua dimensão financeira permitem-lhe impor *sua lei* ao consumidor” e quando se trata de sujeitos mais fragilizados, a situação ainda é mais preocupante<sup>93</sup>. A conduta omissiva do agente econômico quanto à informação acerca dos ônus e riscos do negócio, ou a criação de entraves para a sua compreensão, não se coadunam a com a probidade preconizada<sup>94</sup>. **Identificou-se, pelas ações e denúncias perpetradas pelos consumidores, que o ITAÚ UNIBANCO S/A tem, de maneira desautorizada, disponibilizado empréstimos consignados aos seus clientes. Alegam muitos dos clientes, então, que vêm sendo submetidos a descontos diretos em suas contas bancárias sem sequer haver solicitado**

<sup>92</sup> SILVEIRA, Alípio. *A boa-fé no código civil*. São Paulo: Editora Universitária de Direito Ltda, 1973, v. 2., p. 8.

<sup>93</sup> Jean Calais-Auloy e Frank Steinmetz aduzem que “la droit de la consommation cherche à équilibrer les relations entre professionnels et consommateurs”. CALAIS-AULOY, Jean. STEINMETZ, Frank. *Droit de la consommation*, 6. ed. Paris: Dalloz, 2003, nº 1, p. 1 e 3.

<sup>94</sup> Cf. ASCENSÃO, José de Oliveira. Cláusulas contratuais gerais, cláusulas abusivas e boa-fé. *Revista de direito privado*. v. 4. São Paulo, out./dez. 2000, p. 18. AZEVEDO, Antônio Junqueira. O princípio da boa-fé nos contratos. *Revista CEJ*, n. 9. Brasília, set./dez. 1999, p. 43.

**ou autorizado a concessão do referido empréstimo, muito menos tendo tido acesso ao montante supostamente disposto pela Instituição Financeira<sup>95</sup>.**

**A Instituição vem fornecendo o serviço de empréstimo consignado sem qualquer tipo de anuência por parte de seus clientes, que são surpreendidos com os débitos existentes em suas contas bancárias, resultando em prejuízos de ordem material e, em certos casos, moral. O Superior Tribunal de Justiça, em seu entendimento pacificado, assevera que o desconto na folha de pagamento de empréstimo contratado não constitui cláusula abusiva desde que previamente autorizado<sup>96</sup>.** Tal prática nefasta poderá contribuir para o superendividamento, cujo efeito principal é a existência de carga devedora que não se consegue suportar diante da renda existente e que compromete a sobrevivência do sujeito<sup>97</sup>. A configuração do superendividamento pressupõe uma situação não meramente incidental ou transitória, mas de caráter permanente<sup>98</sup> e, segundo Paisant, tem gerado “exclusão social” e “o aniquilamento social do indivíduo”<sup>99</sup>.

Outra prática vexatória coibida consiste na indicação de que a operação poderá ser concluída sem a prévia avaliação da situação financeira do interessado ou o acesso aos serviços de proteção ao crédito. Consiste em situação que não se adequam ao dever de proteção que, segundo Menezes Cordeiro, engloba a segurança e a incolumidade da parte contratante e de seu patrimônio -, preocupando-se, também, com os danos que porventura possam ser causados<sup>100</sup>. Atribuiu-se ao fornecedor o importante

<sup>95</sup> A Lei nº 8.078/90, em seu art. 39, inciso III, estipula que é terminantemente vedado ao fornecedor de produtos ou serviços enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço.

<sup>96</sup> AgInt no AREsp 194.810/RS, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 14/02/2017, DJe 22/02/2017.

<sup>97</sup> GJIDARA, Sophie. *L'endettement et le droit privé*. Paris: LGDJ, 1999, p. 56. MARQUES, Manuel Leitão et al. *O endividamento dos consumidores*. Lisboa: Almedina, 2000, p. 2. KILBORN, Jason J. *Comparative consumer bankruptcy*. Durham: Carolina Academic Press, 2007, p. 80.

<sup>98</sup> MARQUES, Manuel Leitão et al. *O endividamento dos consumidores*. Lisboa: Almedina, 2000, p. 2.

<sup>99</sup> PAISANT, Gilles. Direito comunitário europeu do consumo: Estado, problemas atuais, desenvolvimento. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 76. São Paulo: Revista dos Tribunais, out.-dez.2010, p. 10.

<sup>100</sup> MENEZES CORDEIRO, A. M. da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

dever de avaliar, de forma responsável, as condições do consumidor para a obtenção do crédito, mediante a análise das informações disponíveis em bancos de dados. **Ora, dúvidas não pairam, de acordo com os relatos dos consumidores que registraram suas irresignações nos sítios eletrônicos e nas demandas judiciais pesquisados, que o BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A não tem adotado a conduta escorreita de verificar a real situação do postulante ao crédito. Isso porque o concede até mesmo para que os não solicitam, conforme registrado *supra*.**

### **2.1.3 DAS PRÁTICAS ABUSIVAS ENCETADAS PELA PARTE RÉ TRANSGRESSORAS DA BOA-FÉ E QUE CONTRIBUEM PARA O SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES.**

A boa fé relaciona-se com o interesse social de segurança nas relações jurídicas privadas, por intermédio, como leciona Orlando Gomes, da “lealdade e da confiança recíprocas”; o que revela uma relação íntima com o princípio da socialidade a ser atendido não somente antes da formalização dos vínculos jurídicos, mas também na fase seguinte<sup>101</sup>. Como a eticidade permeará o nascedouro da relação creditícia e a sua consecução enquanto perdurar<sup>102</sup>, o legislador foi instado a instituir novas práticas e cláusulas, concebidas como abusivas, em complemento, respectivamente, às tipificadas pelos arts. 39 e 51 do microssistema consumerista<sup>103</sup>. Assim sendo, para se prevenir e coibir o superendividamento dos indivíduos não imbuídos de propósitos dolosos, deve-se fiscalizar e extirpar as condutas vexatórias dos agentes econômicos<sup>104</sup>.

De acordo com o art. 54-G, incisos I a III, da Lei n.º 14.181/2021, consideram-se práticas abusivas: a cobrança sobre valores contestados pelo consumidor; os óbices

<sup>101</sup> GOMES, Orlando. *Contratos*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 42.

<sup>102</sup> MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

<sup>103</sup> LIMA, Clarissa Costa de.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. A força do microssistema do CDC: tempos de superendividamento e de compartilhar responsabilidades. In: MARQUES, Claudia Lima.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli.; LIMA, Clarissa Costa de. *Direitos do Consumidor Endividado II*. Vulnerabilidade e Inclusão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 28.

<sup>104</sup> Examinar: KHAYAT, Danielle. *Lei droit du surendettement des particuliers*. Paris: LGDJ, 1997, p. 12.

para se impugnar fraudes; e a não entrega do contrato. O questionamento de valores referentes às compras por meio do crédito, desde que seja formalizado com a antecedência mínima de 10 (dez) dias antes do vencimento do débito, acarreta o dever legal de o fornecedor não efetuar a cobrança enquanto não apurada a sua irresignação. Na fatura seguinte, não devem ser mantidos tais montantes e poderá o interessado efetuar a quitação parcial apenas do valor não impugnado. Outra prerrogativa assegurada é a imediata anulação ou o bloqueio do pagamento na hipótese de utilização fraudulenta do cartão, bem como a restituição dos valores indevidamente recebidos.

**As dificuldades para efetuar o cancelamento do cartão de crédito, e o encerramento da conta, com o recebimento do estorno devido são narradas por consumidores do Banco ITAÚ UNIBANCO S/A nos sítios eletrônicos de reclamações e nas demandas judiciais averiguadas. Além disso, existe relato no sentido de que, mesmo após a confirmação do cancelamento do cartão, o valor da anuidade continuou a ser descontado do contracheque do consumidor. Importa salientar que, em regra, essa espécie de contrato apresenta prazo indeterminado, de modo que a sua extinção ocorre por iniciativa das partes, outrossim, pode ser concretizada com a solicitação do cancelamento pelo titular do cartão de crédito.<sup>105</sup> No entanto, o que se vislumbra é a evidente transgressão ao dispositivo mencionado.**

A deferência e o respeito à parte mais enfraquecida na relação contratual – *in casu*, os consumidores em busca da concessão de crédito, eis que despreparados técnica e economicamente - devem prevalecer em consideração à dignidade destes. Para além dos esmiuçados deveres de informação e esclarecimento, o art. 54-G, no inciso II, estigmatiza como prática leonina a não entrega do instrumento contratual em papel ou outro suporte duradouro, de forma acessível<sup>106</sup>. Reiterou-se esta obrigação nos parágrafos 1º e 2º deste mesmo dispositivo dada a sua inquestionável relevância

<sup>105</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 431.

<sup>106</sup> COSTANZA, Maria. *Profili dell'interpretazione del contratto secondo buona fede*. Milão: Dott. A Giuffrè Editore, 1989, p. 43.

para o cumprimento do dever de esclarecimento, que, como aduzem Josef Esser<sup>107</sup> e Menezes Cordeiro<sup>108</sup>, equivale à fundamental informação ao cliente. Para Mario Júlio de Almeida Costa<sup>109</sup>, ao lado da prestação, figuram os deveres laterais (do alemão, “*Nebenpflichten*”) de cuidado, previdência, segurança, aviso, informação, notificação, cooperação, proteção e cuidado relativos à pessoa e ao patrimônio da outra parte<sup>110</sup>.

O princípio da boa-fé fundamentou adrede a ampliação do rol de disposições arbitrárias em complementação às existentes, principalmente devido ao fato de a concessão de crédito efetivar-se mediante contratos de mera adesão<sup>111</sup>. Destaca Cláudia Lima Marques que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor instituiu o princípio da proteção da confiança “através da proibição do uso de cláusulas abusivas e de uma interpretação sempre pró-consumidor”<sup>112</sup>. Foram acrescentados os incisos XVII e XVIII ao art. 51 do CDC que versam, respectivamente, sobre o vilipêndio à garantia de acesso à justiça; e a imposição de prazos de carência por impontualidade ou que impeçam o restabelecimento integral dos direitos do devedor. Do mesmo modo, proibiu-se condicionar o atendimento de pretensões deste à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários ou à concretização de depósitos. Agindo de modo abusivo, os fornecedores não podem alegar que dispõem do direito de obrigar os consumidores a atenderem aos seus ilícitos anseios<sup>113</sup>. **O BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A deverá ser compelido a não continuar adotando as práticas abusivas que causam o desequilíbrio contratual e podem engendrar e/ou agravar o superendividamento dos consumidores.**

<sup>107</sup> ESSER Joseph. *Principio y norma en la elaboración jurisprudencial de derecho privado*. Trad. Eduardo Valintí Fiol. Barcelona, Bosch, 1961, p. 285-7.

<sup>108</sup> MENEZES CORDEIRO, A. M. da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

<sup>109</sup> COSTA, Mario Júlio de Almeida. *Direitos das Obrigações*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 1999, p. 123.

<sup>110</sup> VARELA, Antunes. *Direito das Obrigações*. Rio de Janeiro: Forense, 1977, v. 1, p. 63.

<sup>111</sup> GOMES, Orlando. *Contrato de Adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972, p. 110.

<sup>112</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 126 e 127.

<sup>113</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. *Fundamentos do Direito Privado*. Trad. Vera Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 130.

### 2.1.3.1 DAS COBRANÇAS E NEGATIVAÇÕES ABUSIVAS IMPLEMENTADAS PELA PARTE *EX ADVERSA* E QUE DEVEM SER COMBATIDAS PARA SE PREVENIR O SUPERENDIVIDAMENTO.

Infere-se dos autos extrajudiciais, analisados na seção fática, a cobrança por serviços não solicitados e a modificação substancial dos limites das contas bancárias sem aviso prévio. Essa forma de atuação é amoldável como prática abusiva, pois viola a cláusula geral da boa-fé objetiva, ao alterar unilateralmente o substrato contratual, que é vedada pelo ordenamento jurídico brasileiro. Não se pode fornecer o serviço sem solicitação anterior ou executá-lo sem a prévia autorização expressa do consumidor, como se extrai, respectivamente, do art. 39, incisos III e VI, do Código de Defesa do Consumidor<sup>114</sup>.

Ainda, as cobranças indevidas<sup>115</sup> engendradas pela empresa ITAÚ UNIBANCO S/A ocorrem sob diversas modalidades, reduzindo ilicitamente os valores constantes na conta dos consumidores, por meio das abusividades no emprego das taxas de transferências e dos juros, descontos imotivados, cobranças por faturas renegociadas e imposição de serviços não contratados. Dessarte, essas condutas enquadram-se diretamente como práticas abusivas constantes no art. 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva” e “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços”. No que concerne à **cobrança indevida**, faz-se necessário que o Réu efetue “o ressarcimento dos valores que foram indevidamente cobrados e pagos”, cabendo, inclusive, a depender do caso concreto, a repetição do indébito, prevista no art. 42 da Lei n.º 8.078/90. Destaque-se que a

<sup>114</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 675.

<sup>115</sup> Sobre o tema, consultar: BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito de abusividade em relação aos consumidores e a necessidade de seu controle através de uma cláusula geral. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, nº 6, p. 716, abr./jun. 93.

devolução do valor em dobro deve ser aplicada, quando houver: "1) cobrança indevida; 2) pagamento em excesso e 3) inexistência de engano justificável".<sup>116</sup>

Existem inúmeras reclamações acerca de cobranças referentes a compras não realizadas pelos consumidores. No entanto, a despeito de entrarem em contato com o Réu, inúmeros indivíduos não lograram êxito em obter a resolução do problema. **Neste ponto, é importante salientar que o Banco ITAÚ UNIBANCO deve responder objetivamente pelas fraudes cometidas em face dos seus clientes,** mesmo que por terceiros, considerando que a situação em epígrafe caracteriza o "não atendimento do dever de segurança instituído por lei".<sup>117</sup> O fundamento da responsabilização da Acionada consiste no risco do empreendimento<sup>118</sup>, pois a atividade bancária apresenta inconvenientes intrínsecos ao seu exercício, cabendo à instituição o "dever de segurança, que a lei estabelece, implícita ou explicitamente"<sup>119</sup>.

Ademais, a situação em epígrafe se configura como fortuito interno<sup>120</sup>, outrossim, refere-se a fato que faz parte da atividade do fornecedor, "liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço".<sup>121</sup> Nesse viés, destaque-se o Enunciado de Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça: "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".<sup>122</sup> Desse modo, destacou o Superior Tribunal de Justiça, no Informativo n.º 233, que a harmonização dos direitos dos consumidores e interesses dos fornecedores, diante do desenvolvimento tecnológico e da busca pelo equilíbrio consiste em que "o produtor da tecnologia – usualmente o fornecedor – produza também (se não existirem) **mecanismos de verificação e controle do processo hábeis a comprovar que as operações**

<sup>116</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 14. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 387.

<sup>117</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.

<sup>118</sup> Cf. STJ: AgInt no AREsp 964.855/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 12/12/2017, DJe 18/12/2017.

<sup>119</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019. p. 609.

<sup>120</sup> Cf. STJ: AgInt no AREsp 964.855/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 12/12/2017, DJe 18/12/2017.

<sup>121</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019. p. 630.

<sup>122</sup> Disponível em: STJ - Súmulas do STJ. Acesso em 12 abr. 2021.

**foram realizadas pelo consumidor ou sub suas ordens”.**<sup>123</sup> Neste sentido, urge que o Banco **ITAÚ UNIBANCO** empreenda os esforços necessários, inclusive implementando recursos, para verificar se as compras estão sendo, de fato, realizadas pelos titulares dos cartões de crédito.

**Importante adrede ressaltar que a parte Ré vem efetivando, segundo os consumidores, cobranças arbitrárias de tarifas.** A Resolução nº 3.919/2010, expedida, em 25 de novembro de 2010, pelo Banco Central do Brasil, estatui normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras. Objetivou-se, desta maneira, evitar que as referidas empresas atuem de maneira arbitrária, impondo aos consumidores débitos de maneira inesperada e desautorizada. As cobranças permitidas, portanto, devem advir de serviços prestados mediante plena anuência dos clientes destas instituições. Comportamento diverso ensejaria a violação à norma do Banco Central. Destacam-se, entre estas, aquelas dispostas nos artigos 12 e 13 da Resolução, que versam, respectivamente, sobre as regras de funcionamento dos cartões de crédito e disponibilização de demonstrativos e faturas mensais.

Também não se pode olvidar que uma das drásticas consequências de uma cobrança abusiva se refere ao potencial que ela terá de **negativar indevidamente**<sup>124</sup> o nome do usuário no âmbito dos órgãos de proteção de crédito, o SPC e a SERASA, eis que, naturalmente, quando o consumidor se depara com uma cobrança não condizente com a verdade, tende a não realizar esse pagamento exigido. A proteção contra a negativação indevida é veemente protegida pelo Código de Defesa ao Consumidor, como se infere do seu art. 43, § 3º<sup>125</sup>. A prática de inclusão de dados de consumidores perante o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)/SERASA/SISBACEN de forma ilícita, conquanto inexistentes as dívidas, encontra-se em desacordo com a legislação vigente, em especial com o direito básico do

<sup>123</sup> Conferir: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Informativo de Jurisprudência nº 233. Acesso em 19 out. 2021.

<sup>124</sup> Sobre o assunto, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. *O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

<sup>125</sup> “O consumidor, sempre que encontrar inexactidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”.

consumidor de ser protegido contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, além de práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, constituindo afronta ao art. 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

### **2.1.3.2 ÓBICES PARA A LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA E O EXERCÍCIO DA PORTABILIDADE POR PARTE DOS CONSUMIDORES USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A.**

A portabilidade deve ser assegurada pelas instituições financeiras, conforme o art. 1º da Resolução n.º 4.292/13 do Conselho Monetário Nacional<sup>126</sup>, assim “os clientes bancários têm o direito de transferir gratuitamente suas dívidas de um banco para outro”, permitindo a negociação de melhores condições de crédito. Desse modo, após comunicado sobre a portabilidade, a instituição bancária tem o dever de informar o saldo devedor e aceitá-la. Após o encaminhamento da requisição de portabilidade à instituição credora original, contendo as informações previstas no art. 5º, esta deve solicitar à instituição proponente, em até **05 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento da aludida requisição, a transferência dos recursos necessários à efetivação da portabilidade, de acordo com o art. 6º.<sup>127</sup> Importa salientar que as instituições financeiras **têm o dever de divulgar as informações necessárias ao exercício do direito à portabilidade**, assim como os **procedimentos para a sua solicitação**, “em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências e de seus correspondentes no País e nos respectivos sítios eletrônicos na internet”, em conformidade com o art. 13. Em concordância com o art. 15, as instituições financeiras devem fornecer ao devedor o Documento Descritivo do Crédito, incluindo, minimamente, os seguintes dados<sup>128</sup>.

<sup>126</sup> Disponível em: Voto (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

<sup>127</sup> Disponível em: Exibição de normativo (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.

<sup>128</sup> Devem ser disponibilizados, no mínimo, os seguintes dados: a) número do contrato; b) saldo devedor atualizado; c) demonstrativo da evolução do saldo devedor; d) modalidade; e) taxa de juros anual, nominal e efetiva; f) prazo total e remanescente; g) sistema de pagamento; h) valor de cada prestação, especificando o valor do principal e dos encargos; i) data do último vencimento da operação. O aludido documento, conforme o §2º do dispositivo, deve ser “disponibilizado, de forma contínua, nos canais de atendimento eletrônico”, bem como “fornecido de forma imediata, nos canais de atendimento presenciais” e “em até **um dia útil**, contado a partir da data da solicitação, nos demais canais de atendimento”.

Em relação à **ausência de disponibilização de opções de amortização da dívida e da quitação antecipada**, verificam-se reclamações no sentido de que a Instituição Financeira dificulta a disponibilização dos boletos solicitados pelos indivíduos, com o intuito de saldar a dívida, exigindo, até mesmo, o encaminhamento de uma carta de próprio punho pelos clientes. **Assim sendo, constata-se que o Banco ITAÚ UNIBANCO não tem apresentado, adequadamente, as opções de amortização da dívida e da quitação antecipada**, violando o art. 52, §2º, da Lei n.º 8.078/90, que prevê expressamente ser assegurado ao “consumidor a **liquidação antecipada do débito**, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos”. Essa diminuição deve incidir sobre o montante total do empréstimo com os juros, de modo que será mais intensa quanto maior o número de prestações vincendas (a vencer).<sup>129</sup> Importa salientar que a liquidação antecipada também é prevista na Resolução n.º 3.516/07 do Conselho Monetário Nacional, restando vedado às instituições financeiras a cobrança de tarifas nestas hipóteses, a partir da data da entrada em vigor da normativa.<sup>130</sup> Nesse viés, cumpre ressaltar que o fornecedor não pode se insurgir contra esse direito dos consumidores.<sup>131132</sup>

## **2.2 DA INSATISFATÓRIA CONSECUÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR PELA PARTE ACIONADA E DA NECESSÁRIA READEQUAÇÃO.**

Os princípios do equilíbrio e da harmonização nas relações de consumo encontram-se interligados com os chamados SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor), afinal, como é cediço, a relação consumidor-fornecedor não termina com a entrega do produto comprado ou execução do serviço contratado, tendo

<sup>129</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 462.

<sup>130</sup> Disponível em: RESOLUCAO 3516 , de 06/12/2007 (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

<sup>131</sup> GARCIA, Leonardo; DANTAS, Alessandro; ROCHA, Roberval. *Código de Defesa do Consumidor*. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 779.

<sup>132</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 462.

continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação<sup>133</sup>. **Contudo, vários destinatários finais ratificam a extrema dificuldade de estabelecer contato com a parte Ré; o que evidencia que não dispõe de um SAC, ou – se dispõe – não se coaduna no que se espera em termos de qualidade e acessibilidade<sup>134</sup>.** Resta, portanto, mais um fator impeditivo à harmonização de interesses dos integrantes da relação de consumo, pois a parte Ré não fornece a estrutura necessária para que infortúnios dos seus clientes sejam resolvidos de forma satisfatória. Essa debilidade acarreta ônus ao consumidor, muitas vezes obrigado a locomover-se a uma das agências da Instituição Financeira para resolver problemas ocasionados pela própria fornecedora<sup>135</sup>.

Outrossim, as reclamações prosseguiram fartas alegando a **ausência de um suporte adequado e suficiente para as demandas de perguntas dos consumidores** e, por sua vez, as informações que chegam aos destinatários finais denota-se, amiúde, muitas vezes, confusas, conflitantes e contraditórias. O consumidor, às vezes, obtém respostas divergentes, colocando-o em uma situação de dúvidas e desamparo. Ademais, os princípios da dignidade e cordialidade<sup>136</sup>, têm sido violados e, segundo alguns relatos extraídos dos sítios eletrônicos Reclame.aqui e Consumidor.gov, alguns atendentes e funcionários agem não agem de modo eficiente perante as questões que emergem.

Neste diapasão, existem inúmeras indiligências do BANCO **ITAÚ UNIBANCO**, as quais, *ipso facto*, confirmam a conjectura de que os utentes se consagram reféns das querelas emergentes da conduta empresa, haja vista que, embora o SAC seja uma das poucas formas existentes de um consumidor sanar seus inconvenientes, os destinatários finais defendidos não possuem acesso ao dito serviço de modo satisfatório. **Logo, cabe à Empresa promover mudanças para estabelecer o efetivo funcionamento do Serviço de atendimento ao Consumidor (SAC), de**

<sup>133</sup>FILOMENO, José Geraldo Britto. *et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 12. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 166.

<sup>134</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.

<sup>135</sup> GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.

<sup>136</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 462.

**modo que seja assegurada não somente a sua acessibilidade, mas toda a tratativa de questões e solicitações de forma adequada e eficaz.**

### **2.3 DAS CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS DO DESCUMPRIMENTO DAS NORMAS JURÍDICAS QUE VERSAM SOBRE O SUPERENDIVIDAMENTO, DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO.**

Nessa senda, o descumprimento das obrigações legais, em conformidade com o parágrafo único do art. 54-D, poderá acarretar efeitos no plano temporal, material e consequencial do negócio jurídico, considerando-se a gravidade da conduta do agente e as possibilidades financeiras do lesado. Quanto ao primeiro, será viável pugnar o superendividado pela dilação do prazo de pagamento inicialmente previsto; no que diz respeito ao segundo, pleitear a redução dos juros, encargos e demais acréscimos ao montante principal<sup>137</sup>. Sob o derradeiro espectro, demais sanções podem incidir no caso concreto, não se olvidando a possibilidade de indenização por perdas e danos causados sob a ótica patrimonial e moral. A proteção dos contraentes que se encontram em estado de inferioridade, como se constata com os destinatários finais de bens, já era preconizada por Ripert. Verberava que “a justiça deve reinar no contrato e que a desigualdade das prestações pode ser reveladora da exploração dos fracos”, questionando-se, assim, que os contratos de adesão são “a expressão duma vontade demasiado poderosa dominando uma vontade enfraquecida”<sup>138</sup>.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo os avanços alçados pelos sistemas norte-americano e europeu, previu, como direito básico do consumidor, a fixação de indenização pelos danos materiais e morais sofridos no plano individual e

<sup>137</sup> LIMA, Clarissa Costa de.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. A força do microssistema do CDC: tempos de superendividamento e de compartilhar responsabilidades. In: MARQUES, Claudia Lima.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli.; LIMA, Clarissa Costa de. *Direitos do Consumidor Endividado II. Vulnerabilidade e Inclusão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 28. KHAYAT, Danielle. *Lei droit du surendettement des particuliers*. Paris: LGDJ, 1997, p. 67. VIGNEAU, Vincent; BOURIN, Guillaume-Xavier. *Droit du surendettement des particuliers*. Paris: Litec, 2007, p. 89.

<sup>138</sup> RIPERT, Georges. *A regra moral nas obrigações civis*. Trad. Osório de Oliveira. São Paulo: Saraiva, 1937, p. 24.

coletivo<sup>139</sup>. **Por meio desta Ação Civil Pública, pugna-se que o Banco ITAÚ UNIBANCO S/A seja condenado a reparar todos os prejuízos sofridos pelos destinatários finais no bojo dos serviços financeiros abordados.** Ademais, sob pena de enriquecimento ilícito, deverá também ser aplicado o instituto jurídico da repetição de indébito em dobro, desde que estejam presentes os seguintes requisitos, a serem aferidos na fase de cumprimento de sentença. Assim sendo, o consumidor que comprovar a existência de cobrança de valores indevidos, conforme já fundamentado nesta lide, e a efetivação do pagamento, deverá ser tutelado com o quanto disposto pelo art. 42 do CDC. Deverá ser-lhe assegurada a “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”<sup>140</sup>.

No caso em concreto, figuram-se as condutas ilícitas da Demandada, pois rompeu com os princípios da confiança e da lealdade, ao ludibriar os vulneráveis consumidores. E não se fez presente qualquer engano justificável capaz de ilidir tal repetição de indébito em dobro, até porque a Fornecedora tem como obrigação mínima transmitir informações verídicas e transparentes aos seus clientes, além de fornecer resposta aos seus eventuais questionamentos. **Em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça, sedimentou-se um novo entendimento, “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”<sup>141</sup>.**

#### **2.4 – DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE OU DO DANO SOCIAL GERADO PELAS CONDUTAS ABUSIVAS DA PARTE *EX ADVERSA*.**

<sup>139</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 55.

<sup>140</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 55.

<sup>141</sup> STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020.

Torna-se importante o tratamento dos pressupostos essenciais para a configuração do dano moral difuso e dos resultados esperados com a condenação do fornecedor<sup>142</sup>. Constata-se que a configuração do dano moral exige três pressupostos essenciais: 1) a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa; 2) a gravidade da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que posteriores situações semelhantes não venham a ocorrer; e 3) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor. ***In casu, estes requisitos encontram-se presentes, eis que as práticas ilícitas atingem uma multiplicidade de consumidores, lesando-os sob as óticas patrimonial e moral e podendo engendrar o superendividamento.***

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo que com o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir<sup>73</sup>. O valor a ser pago pelo fornecedor em decorrência do dano moral coletivo não é de caráter ressarcitório, mas, sim, punitivo, para que seja conscientizado e educado acerca da imprescindibilidade de não mais agir de modo abusivo. Ele vai ter que ressarcir os consumidores individualmente pelos danos materiais e morais que lhes causou e, ao mesmo, sofrerá a perda e o peso econômico, pagando um valor a mais que reverterá para um dos fundos instituídos em prol da coletividade consumerista (federal, estadual ou municipal).

---

<sup>142</sup> Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj*, v. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out./dez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004. <sup>73</sup> BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.

A segunda função do dano moral coletivo corresponde à técnica do desestímulo ou de fazer com que o fornecedor contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei. **Ora, é do conhecimento público que muitas empresas são demandadas por meio de inúmeras ações individuais propostas por consumidores nos juizados ou nas varas competentes e, ainda que condenadas no bojo dessas, continuam agindo do mesmo modo irresponsável e desrespeitoso com o microsistema consumerista.** Quando compelidas ao pagamento do alto montante a título de dano moral coletivo, são levadas a repensar as práticas mercadológicas, pois os prejuízos financeiros funcionam como verdadeiros desestímulos para continuarem seguindo a trilha do descompasso com a lei. O atual quadro alarmante das relações de consumo no Brasil, caracterizado pelas violações rotineiras das normas consumeristas, impõe que o Poder Judiciário reconheça os danos morais coletivos como força motriz para colaborar com a melhoria da situação, fazendo com que os fornecedores tenham maior receio de descumpri-las.

Diante de toda a situação explanada, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na extensão do dano tratada alhures; reconhece-se a necessidade de indenização a título de danos morais coletivos<sup>143</sup> no importe de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais). Urge sopesar o transtorno suportado pelos consumidores e o caráter inibidor e dissuasório dos danos morais difusos, de modo a cumprir a exigência do artigo 944, do Código Civil, e do artigo 292, inciso V, do Código de Processo Civil. Tal quantia leva em consideração e parâmetro os danos supracitados causados aos consumidores, o porte econômico e o descaso, até então, da parte Ré em relação aos fatos ocorridos, bem como a função pedagógica reparadora e educativa do instituto, a fim de que as ilicitudes, como as identificadas *in casu*, não venham a acontecer novamente. Em face do exposto, a Ação Civil pública almeja obter uma sentença de natureza condenatória, ressarcitória e sancionatória, razão pela qual se pugna que **o Banco ITAÚ UNIBANCO S/A seja condenado ao**

<sup>143</sup> Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79-103.

**pagamento pecuniário da quantia a título de danos morais coletivos e individuais, além dos danos materiais**, bem como às obrigações de fazer e não fazer, a serem especificadas nos pedidos finais, sob pena, inclusive, de cominação de multa diária, conhecida como astreintes.

## **2.8 – DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*: DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZADORES DA INCIDÊNCIA DESTE INSTITUTO.**

A previsão do instituto processual da inversão do *onus probandi* na estrutura normativa consumerista encontra-se assentada em cinco fundamentos essenciais, dois deles de *origem histórica* e *socioeconômica*, quais sejam: a *massificação das relações contratuais* e a *padronização dos instrumentos negociais*. Um de caráter *contratual* ou *negocial*: o *poder direcional do fornecedor*; e o quarto de *natureza científico-tecnológica*: a *complexidade* e a *especialidade* dos bens de consumo; e, por fim, o fator de cunho estritamente *mercadológico* – a *multiplicidade de elementos da cadeia de fornecimento*. Esses fatores serviram de justificativa para que o CDC consagrasse a inversão da carga probatória como direito básico do consumidor<sup>144</sup>. Diante desse panorama, o legislador ordinário optou por criar uma exceção às regras gerais e clássicas da comprovação dos direitos alegados em sede processual<sup>145</sup>.

A Lei n.º 8.078/90 previu dois pressupostos para que o juiz possa decretá-lo: um de *natureza subjetiva* (a *hipossuficiência do consumidor*) e o outro de *ordem*

<sup>144</sup> Cf.: BARBOSA MOREIRA, José Carlos. Julgamento e ônus da prova. *Temas de Direito Processual* (segunda série). São Paulo: Saraiva, 1988. MOREIRA, José Carlos Barbosa. *As presunções e a prova*. Temas de Direito Processual Civil. primeira série. São Paulo: Saraiva, 1977, p. 89-96. GIDI, Antônio. Aspectos da inversão do ônus da prova no código do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 13, p. 36, 1995.

<sup>145</sup> Tratam do tema, dentre outros: LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004. CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008. CREMASCO, Suzana Santi. *A distribuição dinâmica do ônus da prova*. Rio de Janeiro: GZ, 2009. LOURENÇO, Haroldo. *Teoria Dinâmica do Ônus da Prova*. São Paulo: Gen/Método, 2015.

*objetiva (a verossimilhança da alegação)*<sup>146</sup>. De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotada documentalmente nos autos do procedimento administrativo acostado, que investigou as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, **restando configuradas a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte do Banco ITAÚ UNIBANCO, com repercussões majoradas em razão da Pandemia. A título de embasamento, pontua-se o considerável quantitativo de reclamações sobre o objeto posto, elencadas na Seção fática.**

Para a extensão dos benefícios da inversão do ônus da prova aos sujeitos que, mesmo não sendo carentes, encontram-se em dificuldades para provar os seus interesses e direitos, a doutrina e a jurisprudência construíram uma interpretação elástica do conceito de hipossuficiência. Tem-se considerado que a hipossuficiência não se limita às deficiências econômicas e financeiras dos consumidores, açambarcando a vulnerabilidade técnica, fática e informacional. Esse argumento também é lançado para a defesa da inversão do ônus da prova no bojo das ações coletivas propostas pelos entes legitimados extraordinariamente e que substituem processualmente os consumidores<sup>147</sup>.

**Conquanto o procedimento administrativo promovido pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consista em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade do BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, requer-se, desde já, a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessária para o deslinde da demanda. Portanto, no caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações, bem como a existência de uma situação efetiva de**

<sup>146</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2016, p. 183.

<sup>147</sup> Cf.: LEGUISAMÓN, Héctor E. La necesaria madurez de las cargas probatorias dinámicas. In: PEYRANO, Jorge W. *Cargas probatorias dinámicas*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores, 2004, p. 113. AIRASCA, Ivana María. Reflexiones sobre la doctrina de las cargas probatorias dinámicas. In: PEYRANO, Jorge W. *Cargas probatorias dinámicas*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores, 2004, p. 132. ECHANDIA, Hernando Devis. *Teoría general de la prueba judicial*. 5. ed. Buenos Aires: Victor P. de Zavalia, 1981, t 1, p. 441.

**hipossuficiência dos consumidores para produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena, inclusive, de caracterizar cerceamento de defesa.**

### **III – DO CABIMENTO E DA NECESSIDADE DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA *INAUDITA ALTERA PARS* NO CASO EM EXAME.**

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações, nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório<sup>148</sup>. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da pretensão pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Estatui o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC) de 2015 que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

Segundo Marinoni<sup>149</sup>, “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que

<sup>148</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento*. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 424.

<sup>149</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 24.

o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra”<sup>150</sup>.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo Ministério Público e evidenciados na Seção I, assim como nos pressupostos normativos, delineados na Seção II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, intitulado de *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas, legitimando suficientemente a concessão da medida antecipatória ainda sem justificação prévia, eis que se trata, em prática, da mera postergação do direito ao contraditório<sup>151</sup>.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, também com base no art. 12, da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos. No que concerne à prova inequívoca da verossimilhança do pedido, há, inexoravelmente, notória ofensa aos legítimos direitos assegurados pelo microsistema regente do Direito das Relações de Consumo. O Réu, por meio de práticas abusivas e métodos comerciais desleais e coercitivos, violadores do direito à informação e transparência, prejudica os interesses de uma multiplicidade de consumidores.

Cumpre salientar que, nos termos do art. 9º, do CPC/2015, não há qualquer óbice em se proferir decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes da manifestação da outra parte. A respeito, transcreve-se: “Art. 9º. Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica: I - à tutela provisória de urgência; [...]”. Por sua vez, o risco da demora se caracteriza em razão de que o objeto da presente lide coletiva envolve uma coletividade de pessoas que buscam a efetivação dos seus direitos, quais sejam, *in casu*, de não serem devidamente informadas sobre os

<sup>150</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 24.

<sup>151</sup> Sobre o assunto, consultar também: ALVIM, Eduardo Arruda. *Tutela Provisória*. 2. ed. São Paulo: Saraiva.

serviços bancários disponibilizados, de não sofrerem com práticas abusivas, bem como cobradas por valores abusivos ou impostos unilateralmente. Demais condutas arbitrárias, denunciadas no bojo desta Ação Civil Pública, também fundamentam a antecipação da tutela, mormente para se prevenir o superendividamento das pessoas físicas de boa-fé.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, inaudita altera parte, para que, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária (astreintes), no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Federal de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, seja o **BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.** seja condenado a:

**1) No que concerne ao dever de informação na concessão de crédito, independentemente da modalidade adotada, englobando cartões de crédito, financiamentos ou outras, que seja a mencionada Instituição Financeira compelida a atuar com transparência, observando os deveres de cooperação e informação, em consonância com os arts. 4º, *caput* e incisos IV, IX e X, 6º, incisos XI a XIII, 52, e 54-B a 54-G, da Lei Federal n.º 8.078/90, com as alterações implementadas pela Lei n.º 14.181/21, e ainda nas Resoluções editadas pelo Conselho Monetário Nacional, nos seguintes moldes:**

**1.1) Com esteio nos arts. 30, 31 e 52 do Código de Defesa do Consumidor, informar, no contrato, na fatura ou em instrumento apartado, de modo prévio, resumido, claro, adequado e de fácil acesso, bem como alertar aos consumidores de forma escrita e por meio de seus agentes, os seguintes dados: i) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; ii) montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; iii) acréscimos legalmente previstos; iv)**



número e periodicidade das prestações; v) soma total a pagar, com e sem financiamento; vi) o direito e a possibilidade de liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos;

- 1.2) Em conformidade com o art. 54-B do microssistema consumista, no fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 e na legislação aplicável à matéria, no momento da oferta, informar, no contrato, na fatura ou instrumento apartado, de modo prévio, resumido, claro, adequado e de fácil acesso, bem como alertar aos consumidores, através dos seus agentes, sobre: i) o custo efetivo total da operação e a descrição dos elementos que o compõem; ii) a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; iii) o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; e iv) o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;
- 1.3) No que concerne ao Custo Efetivo Total (CET), nos termos do microssistema, acima, mencionado e nos arts. 3º e 7º da Resolução n.º 4.881/2020 do Conselho Monetário Nacional, ou outra normativa que venha a substituí-la, informar aos consumidores, bem como os alertar por meio dos seus agentes, que se encontra composto pela taxa percentual anual e todos os valores cobrados, abarcando o montante de crédito a ser concedido, os valores a serem exigidos na operação, considerando as amortizações, juros, tarifas, tributos, seguros e outras despesas associadas à operação, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro;
- 1.4) Cumprir estritamente o quanto disposto pelo parágrafo 3º do art. 54-B e indicar, na oferta de crédito ao consumidor e de



venda a prazo, ou na fatura mensal, conforme o caso, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento, **assim como, através dos seus agentes, alertar o consumidor acerca destes aspectos;**

- 1.5) Considerando-se o quanto disposto pelos arts. 39, IV, e 54-D, I, na oferta de crédito, previamente à contratação, utilizar-se de mecanismos satisfatórios para informar, esclarecer e **alertar, adequadamente, por meio de seus agentes,** à pessoa física, considerando-se a sua idade, fraqueza ou ignorância, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, sobre os seguintes aspectos: i) a natureza e a modalidade do crédito oferecido; ii) todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B do CDC; e iii) as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;
- 1.6) Informar aos consumidores, nos momentos pré-contratual e contratual, **claramente e com precisão, de forma escrita e por meio dos agentes,** a espécie de empréstimo ofertada, enfatizando se se trata de crédito consignado ou rotativo, bem como explicar a sistemática de cada uma das modalidades e os riscos do inadimplemento;
- 1.7) Prestar, adequadamente, informações sobre o saldo devedor de clientes e acerca da sua evolução, de modo contínuo, imediatamente, nos canais de atendimento presenciais; e em até 01 (um) dia útil, contado da data da solicitação, nos demais canais de atendimento, bem como fornecer o Documento Descritivo de Crédito, incluindo, minimamente, os seguintes dados: "I – número do contrato; II – saldo devedor atualizado; III - demonstrativo da evolução do saldo devedor; IV - modalidade; V - taxa de juros anual, nominal e efetiva; VI - prazo total e remanescente; VII - sistema de pagamento; VIII - valor de cada prestação, especificando o valor do principal e dos encargos; e IX - data do último vencimento da operação", conforme o art. 15 da



**Resolução n.º 4.292/2013 do Conselho Monetário Nacional, ou outro dispositivo normativo que vier a substituí-lo;**

- 1.8) Com esteio nos arts. 6º, III, 30, 31 e 54-C, da Lei Federal n.º 8.078/90, na oferta de crédito, publicitária ou não, prestar informações, adequadas e claras, de modo escrito e mediante alerta por parte dos seus agentes, sobre os riscos que apresentam os produtos e/ou serviços, indicando que: i) a operação de crédito somente poderá ser concluída após a consulta a serviços de proteção ao crédito e com a avaliação da situação financeira do consumidor; ii) explicitar os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; zelando para que os clientes não sejam induzidos em erro, dificultando a sua compreensão, percepção e assimilação sobre o negócio jurídico;**
- 1.9) Quanto especificamente aos contratos de cartões de crédito, que seja compelida a estabelecer, de forma clara, legível e em linguagem acessível, as regras de funcionamento do cartão, inclusive aquelas relativas aos casos em que a sua “utilização origina operações de crédito, assim como as respectivas sistemáticas de incidência de encargos”, conforme o art. 12 da Resolução n.º 3.919/2020 do Conselho Monetário Nacional, ou outro ato normativo que venha a substituí-la;**
- 1.9.1) Disponibilizar, com presteza e diligência, através do sítio eletrônico, do aplicativo, e pessoalmente, através dos seus agentes, os demonstrativos e/ou as faturas mensais de cartões de crédito com informações sobre: a) limite de crédito total e limites individuais; b) gastos realizados com o cartão; c) identificação das operações de crédito realizadas e os seus valores; d) valores relativos aos encargos cobrados; c) valor dos encargos do mês seguinte, caso o cliente efetue o pagamento mínimo da fatura; e) Custo Efetivo Total (CET) para o próximo período, conforme o art. 13 da Resolução n.º 3.919/2020 do Conselho**

**Monetário Nacional, ou outro ato normativo que venha a substituí-la.**

**2) Na oferta e na concessão de crédito, publicitária ou não, independentemente da modalidade adotada, englobando cartões de crédito, financiamentos ou outras, previamente à contratação, que seja a mencionada Instituição Financeira compelida nos termos, abaixo, previstos, com base nos arts. 6º, incisos XI e XII, 54-C, IV, e 54-D, II, da Lei n.º 8.078/90 com as alterações implementadas pela Lei n.º 14.181/21:**

**2.1) Avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto no Código de Defesa do Consumidor e na legislação que versa sobre a proteção de dados pessoais;**

**2.2) Atuar de modo a garantir práticas de crédito responsável mediante a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação vigente, para fins de prevenção do superendividamento dos consumidores;**

**2.3) Não assediar ou pressionar os consumidores para contratarem o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de idoso, analfabeto, doente ou pessoa em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;**

**2.4) Não efetuar ligações e encaminhar mensagens, reiteradamente, para os consumidores, inclusive aqueles que já demonstraram, expressamente, o desinteresse em receber ofertas englobando concessão de crédito e financiamentos;**

**2.5) Cumprir o dever de segurança, empreendendo os esforços necessários, inclusive implementando recursos para verificar se a contratação do crédito ou financiamento está sendo, de fato, realizada pelo titular do serviço bancário.**

**3) Com fundamento nos arts. 46, 54-D, 54-G, inciso II, parágrafos 1º e 2º, após a conclusão dos contratos de adesão, efetivar a entrega, IMEDIATAMENTE, aos consumidores, ao garante e aos outros coobrigados, de cópia da minuta dos contratos principal de consumo e de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, devidamente disponível e acessível;**

**3.1) No empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, que a formalização e a entrega da cópia do contrato, ou do instrumento de contratação, sejam concretizadas logo após a parte Ré obter a indicação sobre a existência de margem consignável por parte da fonte pagadora.**

**4) Quanto às práticas arbitrárias identificadas na oferta e na concessão de crédito, independentemente da modalidade adotada, englobando cartões de crédito, financiamentos ou outras, que seja a mencionada Instituição Financeira compelida a atuar em conformidade com a legislação vigente, mormente nos arts. 51, XVII e XVIII, 54-G, I e III, do Código de Defesa do Consumidor e das Resoluções editadas pelo Banco Central do Brasil, nos moldes, abaixo, previstos:**

**5.1) Não condicionar ou limitar, de qualquer forma, a disponibilização do crédito à desistência de acesso aos órgãos do Poder Judiciário e abster-se de impor quaisquer outros entraves ou obstáculos para a obtenção da prestação jurisdicional por parte dos consumidores;**

**5.2) Não estabelecer prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais por parte dos consumidores ou impedir o restabelecimento integral dos direitos destes e de seus meios de pagamento, a partir da purgação da mora ou do acordo;**

**5.3) Não condicionar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, de forma expressa ou implicitamente, o atendimento de pretensões dos consumidores, ou o início de tratativas, à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais;**

**5.4) Não condicionar a concessão de crédito ou financiamento à contratação de seguros ou a qualquer outra modalidade contratual, sem a prévia e livre aquiescência do consumidor, visto que constitui "venda casada" vedada pelo art. 39, I, do CDC;**

**5.5) Não realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que aquele haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura;**

**5.5.1) Na hipótese do item 5.5, enquanto não encerrada a apuração da contestação, não manter o valor questionado na fatura seguinte e assegurar ao consumidor o direito de deduzir, do total desta, o montante em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada;**

**5.6) Admitir a solicitação do cancelamento do cartão por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, bem como efetuar o recebimento e o processamento IMEDIATO do pleito, independentemente do adimplemento contratual do indivíduo, devendo a comprovação da solicitação ser expedida por correspondência ou por meio eletrônico, a critério dos consumidores;**

**5.7) Realizar, de forma célere e sem impor condições, o cancelamento dos cartões encaminhados sem prévia solicitação dos indivíduos, mediante o requerimento, através de qualquer canal de atendimento,**

**quais sejam: aplicativo, sítio eletrônico, call center ou presencialmente;**

**5.8) Não impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que os consumidores peçam e obtenham, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos;**

**5.9) Disponibilizar opções de amortização da dívida e de quitação antecipada, do débito, “total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros e demais acréscimos”, abstendo-se de cobrar qualquer tarifa para tanto, conforme o art. 52, §2º, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 1º da Resolução n.º 3.516/07 do Conselho Monetário Nacional, ou de outra que venha a substituí-la;**

**5.9.1) No que tange à disponibilização de opções de amortização da dívida e de quitação antecipada do débito, total ou parcial, mediante a diminuição proporcional dos juros e demais acréscimos, abster-se de cobrar qualquer tarifa para tanto, em consonância com o art. 52, §2º, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 1º da Resolução n.º 3.516/07 do Conselho Monetário Nacional;**

**5.10) Abster-se de impor óbices à realização da portabilidade e/ou à disponibilização dos documentos necessários à operação, bem como divulgar todas as informações necessárias e os procedimentos para a sua solicitação, “em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências e de seus correspondentes no País e nos respectivos sítios eletrônicos na internet”, em conformidade com o art. 13 da Resolução n.º 4.292/13 do Conselho Monetário Nacional, ou de outra que venha a substituí-la;**

**5.12) No que concerne à cobrança de tarifas e juros remuneratórios, que seja a Instituição Financeira compelida ao cumprimento das seguintes obrigações:**

**5.12.1) No que se refere à taxa de juros remuneratórios a ser aplicada, não adotar valores abusivos e exorbitantes à média de mercado;**

**5.12.2) Cobrar apenas as tarifas que constam no contrato celebrado com o consumidor referente a produto e/ou serviço devidamente autorizado pelo cliente, em consonância com o art. 1º da Resolução 3.919 do Banco Central do Brasil, ou outra que venha a substituí-la;**

**5.12.3) Não adotar a prática vedada de cobrar tarifas pela prestação dos serviços bancários essenciais a pessoas naturais, previstos no art. 2º da Resolução 3.919 do Banco Central do Brasil, ou outra que venha a substituí-la;**

**5.12.4) Não majorar o valor de tarifa ou a instituição de nova tarifa aplicável às pessoas naturais de forma exacerbada, bem como divulgá-la com a antecedência mínima de: I – 45 dias à cobrança para os serviços relativos a cartão de crédito; II – 30 dias à cobrança para os demais serviços, em consonância com o art. 18 da Resolução n.º 3.919 do Banco Central do Brasil, ou outra que venha a substituí-la;**

**5.12.5) O montante cobrado a título de tarifa para a prestação dos serviços, bem como a anuidade, devem estar em consonância com o valor médio e com o valor máximo, fixados pelo Banco Central do Brasil;**

**5.12.6) Abster-se de cobrar anuidade ou quaisquer valores dos consumidores, após a rescisão contratual e/ou o cancelamento do cartão de crédito.**

**5.13) Nas hipóteses de outorga de crédito, de financiamentos ou parcelamentos, não cometer práticas abusivas de elevação injustificada de preços, obtendo vantagem exagerada e modificando unilateralmente os contratos, causando o desequilíbrio para os consumidores, pessoas físicas de boa-fé, que se tornam superendividados e que não conseguem manter o mínimo vital para a sobrevivência;**

**5.14) No tocante à concessão de crédito, cumprir o quanto disposto nas informações constantes em ofertas, apresentação ou publicidade, sendo veiculadas por quaisquer formas ou meios de comunicação, respeitando também o direito do consumidor optar, alternativamente e à sua livre escolha: pelas seguintes alternativas: i) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da divulgação; ii) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; e iii) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos;**

**5.15) Analisar a existência e a idoneidade do débito antes de proceder à inscrição do nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito, evitando-se negativas ilícitas e prejuízos para os destinatários finais.**

**6) Em face das obrigações previstas nos itens 01 a 05 deste pedido, embasadas nos arts. 52 e 54-A a 54-G, no que diz respeito às diversas modalidades de concessão de crédito e financiamento, de acordo com o art. 54-D, parágrafo único, que seja a parte Ré compelida, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do devedor, às seguintes obrigações:**

**6.1) redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal;**

**6.2) dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original;  
6.3) revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; 6.4)  
sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e da-  
nos, patrimoniais e morais, aos consumidores.**

**7) Que seja ainda a parte demandada obrigada a aperfeiçoar o  
Serviço de Atendimento aos Consumidores (SAC), garantindo uma  
célere e eficiente resposta quanto a quaisquer solicitações dos  
consumidores, seja por telefone, por meio de correspondência  
eletrônica ou presencialmente, e a cumprir estritamente o  
quanto, abaixo, previsto:**

**7.1) Facilitar o acesso dos consumidores às informações referentes  
aos serviços contratados, cancelamentos, suspensões contratuais  
e reembolsos, em conformidade com o direito à informação;**

**7.2) Disponibilizar o SAC gratuitamente, de forma ininterrupta  
durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por  
semana e registrar o número correspondente, de forma clara e  
objetiva, em todos os documentos e materiais impressos  
entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e  
durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da  
empresa na INTERNET;**

**7.3) Obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência,  
eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade e capacitar os  
atendentes, para que exerçam as suas funções no SAC mediante as  
habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar,  
em linguagem clara, o adequado atendimento aos consumidores;**

**7.4) Garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as  
opções de contato com o atendente, de reclamação e de  
cancelamento de contratos e serviços;**

**7.5) Programar tecnicamente o sistema informatizado de modo a  
assegurar a agilidade, a segurança das informações e o respeito  
aos consumidores, garantindo-lhes o contato com o histórico de  
demandas do interessado, para que não condicione o seu acesso**

**inicial ao prévio fornecimento de dados e não solicite a repetição de informações após seu registro pelo primeiro atendente;**

**7.6) Não finalizar a ligação concretizada pelos consumidores, de forma despropositada, infundada ou irresponsável, antes da conclusão do atendimento;**

**7.7) Capacitar todos os atendentes para executar o recebimento, a tramitação e a resolução dos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não realizando a transferência da ligação;**

**7.8) Capacitar os atendentes para que prestem as informações devidas aos consumidores superendividados, nos termos dos arts. 4º, IX e X, 5º, VI e VII, e 54-A, do CDC, inseridos pela Lei n.º 14.181/21, acerca da viabilidade ou não de se tentar buscar a conciliação e a mediação de conflitos oriundos desta problemática;**

**7.9) Possibilitar aos consumidores o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;**

**7.10) Informar aos consumidores o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda e, se por este solicitado, enviá-lo por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do interessado, mantendo obrigatoriamente a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo;**

#### **IV – DO PEDIDO DEFINITIVO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público do Estado da Bahia pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar pleiteada, sendo a parte Ré CONDENADA, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 50.000,00 (cinquenta mil reais), a:

- 1) Arcar com os valores atinentes aos danos materiais e morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas denunciadas nesta medida judicial**

**coletiva, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;**

- 2) Efetivar a devolução dos valores pagos indevidamente por consumidores referentes à compras realizadas por terceiros, mediante fraude, bem como relativos à anuidade ou a quaisquer valores arbitrários cobrados, quer seja após a rescisão contratual e o cancelamento do cartão, ou em decorrência de demais práticas ilícitas, em conformidade com o art. 42 da Lei n.º 8.078/90;**
- 3) Efetivar o pagamento do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta inúmeros consumidores que firmaram contratos de prestação de serviços bancário com a Instituição Bancária, sendo necessária a punição da Ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;**
- 4) Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

#### **V – DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À ESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.**

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

- a) seja determinada a citação da parte Ré, por seus advogados ou pessoalmente, sendo dispensada, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, a realização da audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334 do mesmo Codex, visto que não concordou com a subscrição do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) proposto por este Órgão Ministerial;
- b) não havendo possibilidade de autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;

- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;
  - d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante remessa dos autos para o seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
  - e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
  - f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
  - g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;
  - h) a remessa de ofício para o Banco Central, pugnando-lhe por informações acerca da taxa de juros aplicada pelo **BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.**
- Atribui-se, à presente causa, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), em conformidade com as regras processuais civis vigentes e para efeitos fiscais.

Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.72770/2021, contendo todas as folhas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico do Ministério Público da Bahia (IDEA/MPBA).

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia, 21 de março de 2022.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA**  
**Promotora de Justiça**