

**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 – PRECARIIDADE 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 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 Á 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 n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 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 003.9.72809/2021**, propor:

**AÇÃO 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:

**BANCO DO BRASIL S/A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob o nº 00.000.000/0001-91, com matriz em Q. Saun, quadra 5, lote B, torres I, II e III, s/n.º, Andar 1 a 16, salas 101 a 1601, Asa Norte, CEP 70.040-912 - Brasília/DF, e com filial em Salvador/BA, na Avenida Sete de Setembro, n.º 735, andar térreo e 1ª sobreloja, Dois de Julho, CEP 40.060-00, endereço eletrônico: bbdvnm@bb.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 vinte e sete dias do mês de setembro do ano de 2021, exarou portaria de Instauração de Inquérito Civil<sup>2</sup>, relativa aos Autos n.º 003.9.72809/2021, 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 Instauração do Inquérito Civil foi exarada para apurar o fato de o Banco do Brasil S/A não cumprir 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 diligencia quanto aos 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 atendendo ao quanto aduzido com relação aos produtos e serviços apresentados.

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

---

<sup>2</sup> A Portaria de Instauração de Inquérito Civil foi instaurada no dia 27 de setembro de 2021, conforme ID MP 4243873 do Inquérito Civil n.º 003.9.72809/2021.

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.

Posteriormente, o *Parquet* oficiou o BANCO DO BRASIL S/A para se manifestar, no prazo de 20 (vinte) dias, sobre o referido procedimento administrativo<sup>3</sup>. Em complemento, encaminhou-se ofício ao 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>4</sup>.

Ademais, o Ministério Público encaminhou ofício requerendo que a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-BA) e a Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Salvador (CODECON) realizassem inspeção no estabelecimento mencionado na portaria e informassem se tramitam procedimentos administrativos e/ou denúncias em face da Instituição Financeira<sup>5</sup>. **O PROCON-BA também colacionou sua resposta, aduzindo que, em busca efetuada no sistema SINDEC, foram encontrados 304 (trezentos e quatro) registros de atendimentos em face da Instituição Financeira<sup>6</sup>.** Já CODECON asseverou que não foram encontradas denúncias em face da Fornecedora<sup>7</sup>, porém, os demais elementos informativos, constantes no Inquérito Cível, reverberam, sem quaisquer dúvidas, as práticas deletérias utilizadas pela parte Ré.

Proferiu-se, então, despacho<sup>8</sup> determinando a notificação do BANCO DO BRASIS/A para se manifestar acerca das informações enviadas pelos supramencionados

---

<sup>3</sup> Conferir ID MP 4272450.

<sup>4</sup> Conferir ID MP 4272946.

<sup>5</sup> Conferir ID MP 4273760 e ID MP 4273923.

<sup>6</sup> Conferir ID MP 3723417.

<sup>7</sup> Conferir ID MP 4409315.

<sup>8</sup> Conferir ID MP 3133201.

órgãos, bem como acerca da NF 296230/2021. Em resposta<sup>9</sup>, a Instituição Financeira pleiteou o arquivamento do Inquérito Civil, eis que “os esclarecimentos e informações necessários foram vertidas nesta Manifestação, com o fito de elucidar a situação real dos fatos”. Segundo a Empresa, não foram vislumbradas justificativas legais para a instauração de processo e nem imposição de sanções ao Banco.

O Ministério Público determinou, posteriormente, o encaminhamento de ofício à Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), em busca de informações sobre a Instituição Financeira<sup>10</sup>. Foram colacionadas, aos autos do Inquérito Civil, informações acerca de Ações Cíveis Públicas ajuizadas em face do BANCO DO BRASIL e cópias de lides individuais encetadas junto à Instituição Financeira. Ademais, foram juntadas, ao procedimento, reclamações de consumidores protocoladas nos sítios eletrônicos “Consumidor.gov” e “Reclame Aqui”. Tais informações comprovam que a parte *ex adversa* não cumpre as normas constantes no microsistema consumerista, recentemente, atualizado pela Lei Federal n.º 14.181/2021, que versa sobre o superendividamento dos destinatários finais de boa-fé.

### **1.1 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI” E “CONSUMIDOR.ORG”.**

**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 arbitrariedades cometidas 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, quando respondida a reclamação pela Empresa; ocorre que a grande maioria delas não foi sequer replicada pelo BANCO DO BRASIL S/A perante os sítios eletrônicos Reclame.Aqui e Consumidor.org, impossibilitando a alusão à respectiva qualificação.

<sup>9</sup>Conferir ID MP 4630616.

<sup>10</sup>Conferir ID MP 4662519.

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

Nas pesquisas realizadas, junto às mencionadas plataformas eletrônicas, asseverou uma consumidora que “no momento em que mais preciso usar o dinheiro da minha conta, me fazem isso. Estou preocupada, muito preocupada, nem ao menos me informaram nada<sup>11</sup>”. Ainda sobre **a ausência de informações adequadas e claras**, enunciou um cliente que “ninguém consegue me dar informações sobre a demanda ou simplesmente não atendem [...]”. Aduz que “Solicito, no mínimo, informações sobre meu processo, visto que o mesmo já foi encerrado uma vez sem maiores esclarecimentos e segue a dois meses em análise<sup>12</sup>”.

**O Ministério Público, ao engendrar a supramencionada investigação, identificou mais queixas sobre a ausência dos devidos esclarecimentos acerca dos serviços prestados pela Instituição Financeira.** Há também denúncia declarando que “Até hoje a ordem não foi liquidada e a agência também não informa o que aconteceu. Enquanto isso, vou pagando juros de cheque especial por culpa do Banco do Brasil.<sup>13</sup> Dando seguimento, um cliente questiona “quanto aos juros cobrados, não obtive nenhuma informação de vocês<sup>14</sup>”. Ainda sobre a ausência das devidas informações, relata um consumidor que “O banco (BB) comporta-se como se estivesse negando a me entregar a cópia do contrato de empréstimo consignado assinado em julho de 2020, no importe de 16.000,00 (*sic*), cuja última prestação vencerá em agosto de 2023<sup>15</sup>”. Um outro cliente narra que “Após muitas tentativas foi possível (*sic*) o contato com a central de seguros BB. O seguro com meu nome foi reprovado, mas em nenhum momento fui informada sobre. O que demonstra a falta de consideração que o setor tem com seus clientes<sup>16</sup>”.

<sup>11</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 56.

<sup>12</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 80.

<sup>13</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 150.

<sup>14</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 171.

<sup>15</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 10.

<sup>16</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 13.

Também reporta-se que “O cliente que fica responsável por consultar as compras que não foram por ele realizadas. Digo isso, porque, como não usei o cartão no dia 23/01, queria cancelar todas as compras desse dia”. O consumidor assevera que a atendente não soube lhe informar, “sendo obrigado a consultar as compras uma por uma, correndo o risco de não identificar alguma dessas”<sup>17</sup>. Em uma outra denúncia, relata-se que “Estou tendo diversos valores descontados e não sei dizer de qual contratação, quais juros, quais valores são - (*sic*) e as informações do banco são confusas”<sup>18</sup>. Um outro consumidor aduz que “Único objetivo deste Banco é tornar refém os desavisados, (*sic*) desinformados que caem nas suas garras. Mas com fé em Deus me livrarei de vocês”<sup>19</sup>.

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

**Foram encontradas também, no bojo da pesquisa perpetrada nos sítios eletrônicos “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”, denúncias acerca de recusa ao cumprimento do quanto ofertado para o público consumidor no que se refere à outorga de crédito e à elevação arbitrária dos valores inicialmente previstos.** Informa um consumidor que “Eu estou pagando este empréstimo regularmente, mas fui alertado pelo meu advogado particular que tem juros capitalizados neste empréstimo no pagamento das prestações e isto é proibido, não pode cobrar juros sobre juros, apenas juros simples”. O cliente defende que necessita ser ressarcido, com incidência de juros e correção monetária a contar do pagamento de cada parcela<sup>20</sup>. Outro consumidor aduz que “Tenho um empréstimo consignado no banco do Brasil e, no início do ano de 2021, paguei 12 parcelas de forma crescente”. Em seguida, argumenta que “Ao final dessa operação, o saldo devedor era de 9.300,00 reais. 12 meses depois, o saldo devedor do mesmo empréstimo está mais de 11.000,00 reais!! (*sic*)”. O vulnerável

<sup>17</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 16.

<sup>18</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 28.

<sup>19</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 30.

<sup>20</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 44.

relata que a situação é um absurdo, visto que houve aumento da dívida mesmo sem nenhum atraso no pagamento<sup>21</sup>.

Mais um consumidor relata que “a repactuação, ao meu ver (*sic*), é de modo ilegal, pois a mesma está me cobrando juros absurdos e, em momento algum, eu solicitei suspensão de parcelas do consignado”. Complementa que “A suspensão se deu de modo automático, em obediência do Banco aos dispositivos legais.”<sup>22</sup>. Ainda sobre a temática, enunciou um cliente que “fui procurada por uma correspondente do Banco do Brasil, oferecendo-me uma renovação de empréstimo consignado, através do INSS, cujas prestações totalizavam o valor de R\$ 691,00 mensais, com um débito restante de R\$ 23.959,00”. Segundo a denunciante, a proposta era de obter novo empréstimo para cobrir o anterior, “pagando uma só parcela mensal, com juros mais baratos”. Todavia, em janeiro de 2022, a cliente foi surpreendida com um desconto de parcela de R\$ 2.514,00, dividida em 48 (quarenta e oito) meses, no valor total de R\$ 61.433,38<sup>23</sup>. Em outro relato, testemunha-se que “Passou algum tempo estavam cobrando valores altíssimos já de juros. Mesmo assim, fiz um acordo pelo app (*sic*) para descontar a primeira, já com saldo em conta, e novamente não descontaram”. A consumidora, então, assevera que a intenção do Banco do Brasil “é criar uma dívida altíssima através dos juros, sendo que o cliente queria pagar desde o início descontado em conta”<sup>24</sup>.

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

**Ainda acerca das queixas extraídas no “Reclame Aqui” e no “Consumidor.gov”, foram diagnosticadas denúncias acerca de liquidação antecipada do débito.** Informa um consumidor que “fiz o pedido junto a gerência da minha agência os boletos de quitação do meu empréstimo consignado”. Informa ainda que “fiz o pagamento de dois deles, mas apenas um foi liquidado. Um absurdo, 72hrs (*sic*) depois, afetando um pagamento de 21mil (*sic*) e setecentos reais, o banco não

<sup>21</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 161.

<sup>22</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 174.

<sup>23</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 139.

<sup>24</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 19.

liquidar o empréstimo<sup>25</sup>”. Um consumidor aduz que “Gostaria de um contato com o banco, para tentar solucionar as questões do meu empréstimo. Eu desejo fazer quitação, mas não consigo contato. Gostaria de saber o valor para quitação e se posso fazer por telefone<sup>26</sup>. Mais um cliente relata que “tentei negociar o meu débito com o banco para a redução de juros, seja mediante a uma quitação ou reorganização de dívida, e estou tendo dificuldade”, embora esteja “respaldado pela lei 14.181/21, conhecida como ‘Lei do Superendividamento’, que entrou em vigor em 02/07/2021<sup>27</sup>”.

Um outro consumidor dispôs que “Já faz 15 dias que estou tentando liquidar uma ordem de pagamento recebida do exterior e até agora nada”. No dia 07/02/2022, complementa que “pedi a liquidação na agência e, só depois de 6 dias, me disseram que precisava de documentos, pois (*sic*) então forneci os tais documentos no dia 15-02 (*sic*) e até agora a ordem não foi liquidada<sup>28</sup>. Em um outro depoimento, o cliente informa que “Após haver solicitado ao meu gerente de atendimento via celular chat do BB (*sic*) solicitei amortização de 13 prestações em um de meus empréstimos onde (*sic*) de 31 prestações cairia para 18”. Todavia, o consumidor informa que, em seu contracheque, 02 (dois) meses constam ainda como não se estivessem pagos<sup>29</sup>.

**Também foram localizadas queixas acerca de óbice à portabilidade de empréstimo para outros bancos.** Denunciou um consumidor que “tentei fazer a portabilidade do empréstimo também (*sic*) não consegui por causa que (*sic*) os valores que é descontado em folha não é o mesmo que está no meu extrato de empréstimo<sup>30</sup>. Outro cliente também requereu a portabilidade, aduzindo que solicitou “portabilidade de empréstimos consignados que tenho em outros bancos para o Banco do Brasil. Ocorre que aguardei atendimento por 3 horas e acabou que o atendimento não foi completo<sup>31</sup>”.

<sup>25</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 124.

<sup>26</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 26.

<sup>27</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 49.

<sup>28</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 149.

<sup>29</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 218.

<sup>30</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 127.

<sup>31</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 245.

Outro consumidor aduziu que “Estou realizando a portabilidade do meu empréstimo consignado da minha parcela de R\$ 205,37 para o Banco Daycoval, (*sic*) desejo que o Banco do Brasil libere o meu saldo devedor para que eu possa concluir a minha operação”<sup>32</sup>. Um denunciante asseverou que “Solicito a liberação para conclusão de portabilidade, (*sic*) da parcela do meu empréstimo de R\$ 1.174,44”<sup>33</sup>. Por fim, um cliente encaminhou-se à plataforma digital para “Solicitar que encaminhem meu contrato ao banco com saldo correto da minha parcela de R\$ 276,51 que estou tirando do Banco do Brasil e portando ao Daycoval”. Questionou também que almejava “seguir com a portabilidade, (*sic*) não quero permanecer com o contrato com vocês no momento, foi me oferecido melhores condições. Estou no aguardo da finalização da minha portabilidade”<sup>34</sup>.

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

**O Ministério Público, na instrução do Inquérito Civil em face da BANCO DO BRASIL S.A., determinou a pesquisa de queixas, em face desta Fornecedora, nas plataformas eletrônicas “Reclame Aqui” e “Consumidor.gov”. Estas reclamações também possuem conexão com a concessão desautorizada de empréstimos consignados.** Conforme relata consumidora, “Fizeram um empréstimo consignado em meu nome NO BANCO DO BRASIL (*sic*) no valor de 60.229,43 (*sic*) do dia 05/10/2021, porém, afirma que somente veio a “descobrir dia 29/12/2021 quando fui tirar o saldo da minha aposentadoria, desde então venho (*sic*) indo no banco para tentar resolver a situação, fiz boletim de ocorrência”<sup>35</sup>. Um outro consumidor também apresentou queixa, informando “Fiz uma consulta no extrato do MEU INSS (*sic*) e percebi a existência de um empréstimo junto ao Banco do Brasil, desde com data de inclusão 17/11/2021”. No entanto, afirma que

<sup>32</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 33.

<sup>33</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 33.

<sup>34</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 42.

<sup>35</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 268.

“não tem o valor emprestado e, mesmo assim, está sendo descontado a parcela de R\$ 47,90”<sup>36</sup>.

**Foram localizadas também denúncias acerca de envio não solicitado de cartão de crédito e cobrança indevida de anuidade.** Um consumidor alega que “Estava navegando nas informações das contas a pagar em meu banco e vejo uma cobrança de um valor alto de um cartão do BB em (*sic*) que eu nunca tive, muito menos um relacionamento com o banco”<sup>37</sup>. Há relato de outro cliente aduzindo que “comecei a receber inúmeras ligações do Brasil falando que estava devendo um cartão que eu nem sabia da existência. E agora meu nome está no spc Serasa (*sic*) quero meus direitos. Como um banco deixa isso acontecer?”<sup>38</sup>. Em reclamação, um vulnerável alerta que “Entrei em contato com a central do cartão informando que nunca recebi o cartão e que aquelas compras não foram feitas por mim [...] Mais uma vez informo, (*sic*) nunca tive em posse do cartão, não recebi é (*sic*) muito menos fiz nenhuma compra”<sup>39</sup>.

**Ademais, identificaram-se denúncias, no sítio eletrônico, sobre óbice ao cancelamento de conta bancária.** Afirma uma consumidora que “Exigo (*sic*) o cancelamento desta conta e do cartão agora. Nunca tive nada com este banco. Quero saber como foi aberto uma conta e um cartão em meu nome”<sup>40</sup>. Alega um segundo consumidor que “Estou tentando há mais de 1 mês cancelar um cartão de crédito do Banco do Brasil pelo SAC e não consigo. Sempre que sigo os passos, a voz eletrônica diz que ‘por problemas técnicos a sua solicitação foi interrompida’. E eu nunca consigo falar com um atendente”<sup>41</sup>. Em complemento, colheu-se relato explanando que “Não estou conseguindo cancelar meu cartão de crédito Smiles, Mastercard, (*sic*) em lugar nenhum. Tentei pelo site do Smiles e responderam que só cancela pelo BB (*sic*)”. A consumidora manteve contato telefônico com o número que consta no cartão do Banco do Brasil, mas

<sup>36</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 20.

<sup>37</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 40.

<sup>38</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 42.

<sup>39</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 68.

<sup>40</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 40.

<sup>41</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 188.

lhe foi repassado outro número. A cliente ligou também para este número mas desistiu, depois de aproximadamente 04 (quatro) minutos esperando ser atendida<sup>42</sup>.

Ainda acerca da temática, diagnosticou-se queixa relatando que “Compareci a (*sic*) agência do Banco do Brasil S/A no intuito de solicitar o cancelamento da minha conta corrente e PERMANECER APENAS COM A CONTA SALÁRIO (*sic*)”. Em adendo, afirma que “Venho encontrando dificuldades para o atendimento dessa solicitação, porquanto não tenho mais qualquer produto deste Banco”<sup>43</sup>. Relata um outro consumidor que “Abri a Conta Fácil PJ utilizando apenas o aplicativo há alguns anos atrás (*sic*) e agora decidi cancelar por haver outras opções sem custos de tarifa”. No entanto, complementa que “Ao procurar contato no atendimento WhatsApp fui informada que poderia cancelar pelo aplicativo. Assim fiz por dias diversas tentativas no aplicativo”. O aplicativo, segundo a cliente, não libera o cancelamento alegando que não foi possível baixar um dos documentos. Como prova, foi-lhe “enviado o comprovante de cancelamento para o seu e-mail, mas a conta segue ativa”<sup>44</sup>.

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

**Muitos relatos referem-se às cobranças indevidas junto aos consumidores usuários de cartões de crédito geridos pelo Banco do Brasil S/A.** Como se pode inferir, relata um consumidor que “Minha Idgnação (*sic*) é sobre um valor de 750 reais que está sendo cobrado em minha fatura, uma vez que não gatei (*sic*) tudo isso no meu cartão”. Assim sendo, afirma que “Peço urgência para a regularização dos valores cobrados em minha fatura, pois não estou com esse saldo devedor”<sup>45</sup>. Em outra oportunidade, um consumidor alega que “Fui ver minha fatura para pagamento e notei que a compra que fiz hoje está em lançamento futuro em duplicidade, ou seja, a compra que fiz hoje, vão lançar 2 vezes o mesmo valor na fatura”<sup>46</sup>. Um outro cliente aduz que

<sup>42</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 192.

<sup>43</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 09.

<sup>44</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 16.

<sup>45</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 170.

<sup>46</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 238.

“verifiquei o extrato [...] na qual constava cobrança do serviço [...] no valor [...] que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação”<sup>47</sup>. Por fim, alegou ainda outro consumidor que “Estou decepcionado, correndo o risco de pagar algo que não consumi. Dessa forma, pedi o cancelamento do cartão de crédito e a antecipação de todos os débitos nele associados. Solicito o total estorno das compras contestadas, as quais não consumi”<sup>48</sup>.

**Diagnosticaram-se casos de desconto de taxas abusivas nas contas dos clientes.** Um cliente informa que está “solicitando encarecidamente o cancelamento e estorno de todos os valores descontados de forma indevidamente, por falta de informação que foram omitidas no momento do contrato, pois se trata de ‘Venda Casada’ de um seguro juntamente com (*sic*) empréstimo consignado”<sup>49</sup>. Um outro consumidor aduziu que “sempre tive conta no BB (*sic*) porém o banco desconta mais de 50% do meu salário em empréstimos, juros e taxa de conta”<sup>50</sup>. Ademais, em outra denúncia, o consumidor explica que “já têm vários meses que 595 reais estão sendo retirados do meu pagamento por conta disso. Em virtude desse grande problema, “está fazendo falta no meu orçamento esse valor de 42 reais que pago ao BB (*sic*) e que pra mim é sem necessidade e sei que tenho o direito de retirar essa taxa, então solicito isso por favor”<sup>51</sup>.

**As referidas cobranças também estão interligadas com a incidência de juros abusivos – prática comumente efetivada e que contribui para o superendividamento dos consumidores.** Aduz uma consumidora que “Só gostaria que revessem essa última negociação e que parcelassem o meu cartão de crédito em mais de 8 mil. De uma forma justa e juros não tão altos”. Adiciona que “Não tenho margem de consignado. Creio q (*sic*) por causa do congelamento do salário de nós professores e juros altos, estou negativada”<sup>52</sup>. Em complemento, um vulnerável informa que “ocorre que ao invés de (*sic*) debitar a parcela no débito em conta-corrente, acabou

<sup>47</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 12.

<sup>48</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 16.

<sup>49</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 10.

<sup>50</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 132.

<sup>51</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 12.

<sup>52</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 166.

fazendo pela modalidade de cartão de crédito, falei com o funcionário do atendimento que não era essa operação que queria fazer, era no débito”. Segundo o consumidor, nessa primeira modalidade, ele estaria pagando juros desnecessários<sup>53</sup>. Há ainda queixa dispondo que “Ocorre que o Banco do Brasil vem cobrando juros moratórios e encargos na fatura do cartão de crédito final 0713 (*sic*), pelo período em que o Banco disponibilizou os recursos”. Afirma que “Entendo que não tenho que arcar com os encargos, visto que fui impedida de pagar as faturas na época, pela retirada indevida dos valores da minha conta bancária pelo Banco do Brasil”<sup>54</sup>.

**Por fim, vislumbraram-se, no “Reclame Aqui” e no “Consumidor.gov”, reclamações acerca de inclusão indevida dos dados pessoais dos consumidores nos serviços de proteção ao crédito.** Um Reclamante alegou que “Recebi um e-mail de notificação do Serasa informando que meu nome seria incluso ao SPC. Isso foi no dia 15/02/22, ontem. Hoje recebo outro e-mail confirmando essa informação de inclusão”. E ainda que “meus contratos estão em dia e o acordo citado foi pago no dia 14/02/22, segunda feira”<sup>55</sup>. Outro consumidor informou que “parcelei a fatura (*sic*) e que o pagamento foi efetuado no dia 11/02 e hoje meu nome foi negativado solicito a retirada do meu nome do spc (*sic*)”<sup>56</sup>. Em uma outra reclamação, o cliente alegou que efetivou “o parcelamento da fatura do cartão de crédito” e efetuou “o pagamento no dia 11/02 tenho o comprovante e no próprio App (*sic*) aparece o valor pago, porém, “quando foi hoje (*sic*) verifiquei que meu nome foi negativado por conta dessa fatura porém está pago solicito a retirada do meu nome do spc Serasa(*sic*)”<sup>57</sup>.

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

Ademais, identificaram-se denúncias, nos mencionados sítios eletrônicos, sobre **deficiências no serviço de atendimento aos consumidores.** Afirma um

<sup>53</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 07.

<sup>54</sup> Conferir ID MP 5936402, p. 07.

<sup>55</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 157.

<sup>56</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 208.

<sup>57</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 210.

consumidor que “O atendimento no WhatsApp não responde; via central 40033001 está indisponível”, bem como que “Preciso urgentemente contactar o banco, meu problema não foi resolvido na agência”. Outrossim, argumenta que “No aplicativo encontro o Erro (G999-580), mas não tenho nenhum tipo de pendência com a instituição”<sup>58</sup>. Denuncia um segundo consumidor que “Sempre tivemos conta no banco do Brasil mas ultimamente o atendimento é péssimo. Não temos como falar com gerente de conta, whatsapp é robotizado (*sic*), não atendem telefone e tudo é demorado”. O cliente fez uma transação tentando efetuar, pela primeira vez um pagamento urgente por meio do PIX, porém, verbera que “tentei uma vez (*sic*) e bloquearam minha senha de atendimento pela Internet.<sup>59</sup> Em complemento, colheu-se relato explanando que “Vc (*sic*) precisa de uma informação, o atendente te passa o telefone 0800 729 3001, aí eu ligo, e uma gravação me diz para ligar no (*sic*) 4003 3001 e quando eu ligo, diz que esse número não existe. Tô (*sic*) de saco cheio de tanta incompetência”<sup>60</sup>.

Dando prosseguimento ainda às queixas relacionadas ao atendimento precário direcionado aos consumidores, um cliente assevera que “O BB diz que não é responsabilidade deles, mas eu já liguei na central, já fiz o que falaram, mandei e-mail para cartao.doc@bb.com.br, e ainda não fui ressarcido do valor”. Complementa o vulnerável que não recebeu nenhuma resposta. Adiciona que está muito insatisfeito e cogitando cancelar a conta bancária e “migrar para um banco digital”<sup>61</sup>. Além disso, outro consumidor informa que “Estou a (*sic*) dias tentando atendimento via whatsapp e ligação, sem sucesso”. No whatsapp, “não há retorno quando solicitado atendimento humano, (*sic*) na ligação ela sempre cai depois de teclar QUALQUER (*sic*) opção”<sup>62</sup>.

Identificou-se, também, relato de consumidor informando que “Fiz o acordo, já paguei a primeira parcela e ainda consta meu cpf (*sic*) negativado pela dívida. Não consigo atendimento do Banco em nenhum canal de atendimento, típico, né (*sic*)”<sup>63</sup>.

<sup>58</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 23.

<sup>59</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 26.

<sup>60</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 29.

<sup>61</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 27.

<sup>62</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 146.

<sup>63</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 153.

Mais uma reclamação apresenta que “o pedido não é processado, não consigo atendimento por nenhum canal a distância, nem contato com gerente. Ridículo um banco que faz o financiamento, mas não consegue fazer as competências desse financiamento. Lamentável<sup>64</sup>”.

## **1.2 – DAS AÇÕES CIVIS PÚBLICAS INTENTADAS EM FACE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA BANCO DO BRASIL S.A.**

Foram colacionadas, aos autos do Inquérito Civil, cópias de Ações Civis Públicas ajuizadas em face da BANCO DO BRASIL S.A. A primeira demanda coletiva foi intentada pelo PROCON/MA e pela Defensoria Pública do Estado do Maranhão, em 26 de abril de 2021, em face da referida Instituição Financeira e do Banco Bradesco S/A<sup>65</sup>. Esta foi ajuizada diante das práticas abusivas perpetradas em face dos consumidores que, amparados pela Lei dos Consignados, suspenderam o pagamento de parcelas de empréstimos em 2020.

Por intermédio de denúncias, as entidades citadas *supra* obtiveram conhecimento de que aqueles Bancos realizaram refinanciamento das parcelas suspensas, impondo novos contratos e aplicando novos juros sobre os já cobrados nos empréstimos. Além disso, os documentos apresentados demonstram que os consumidores não tinham claro conhecimento de tais condições no momento da suspensão e de que não houve negociação entre as partes quando se dera o retorno do pagamento das parcelas.

Dando prosseguimento, a 29ª Promotoria de Justiça de Florianópolis do Ministério Público Estadual de Santa Catarina ajuizou Ação Civil Pública em face do BANCO DO BRASIL S.A. a partir de Inquérito Civil instaurado em razão de reclamação de diversos consumidores que não conseguiam obter informações nem iniciar as negociações de empréstimos e financiamentos<sup>66</sup>. Nesse sentido, a 1ª Vara da Fazenda da Capital, na

<sup>64</sup> Conferir ID MP 5936111, p. 196.

<sup>65</sup> Conferir ID MP 4283110.

<sup>66</sup> Conferir ID MP 5936403, p. 05-09.

qual tramita a ação coletiva, concedeu uma liminar atendendo parcialmente ao pedido do MPSC. A decisão determinou que o Banco do Brasil informasse, de forma ampla, no máximo em 05 (cinco) dias, as medidas e canais de renegociação, sob pena de multa de R\$ 100 mil por dia de descumprimento.

Entretanto, o Juízo limitou o alcance da liminar às agências de Florianópolis, que é a área territorial da Comarca. Por isso, a 29ª PJ recorreu imediatamente, por meio de um agravo de instrumento, para que a decisão contemplasse os clientes de todas as agências do banco no Brasil. O Desembargador Henry Goy Petry Júnior, em decisão monocrática, deu razão aos argumentos do MPSC e determinou que as agências do Banco do Brasil (BB), de todo o território nacional, devem abrir e divulgar amplamente os canais e as formas de renegociação de prazo das prestações de empréstimos e financiamentos, como forma de atender às medidas do Banco Central e da FEBRABAN (Federação Nacional do Bancos).

**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, estão sendo diagnosticadas por órgãos de outros estados, vislumbrando existir, de fato, ofensa aos direitos consumeristas, advindas das práticas abusivas perpetradas pelo BANCO DO BRASIL S/A. Portanto, denota-se crucial que o Ministério Público do Estado da Bahia apresente esta Ação Civil Pública, em face da Instituição Financeira, almejando proteger os interesses coletivos e individuais homogêneos violados.**

### **1.3 – ALGUMAS AÇÕES JUDICIAIS INDIVIDUAIS ENSEJADAS CONTRA A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA BANCO DO BRASIL S.A.: ABORDAGEM DEMONSTRATIVA DE PRÁTICAS ARBITRÁRIAS COMETIDAS.**

Por sua vez, juntou-se, aos autos, a pesquisa realizada nos sítios eletrônicos “PJE” e “JusBrasil” acerca de algumas ações individuais ajuizadas em face da BANCO DO BRASIL S.A. Destaca-se o processo nº 8024914-08.2022.8.05.0001, em trâmite na 12ª

Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador, sendo Ação Revisional de Juros ajuizada pelo consumidor MILTON DOS SANTOS GOMES em face da Instituição Financeira<sup>67</sup>. A lide versa acerca de contratos de empréstimos firmados junto à Acionada. Identificou-se que os 06 (seis) contratos estabelecidos transformaram-se em uma “bola de neve”, visto que o consumidor jamais foi informado da quantidade total das parcelas a serem pagas, mas somente acerca do valor. Assim, ainda que esteja arcando com o pagamento das parcelas, a dívida nunca termina.

Ademais, ao analisar o último contrato de empréstimo firmado, verificou-se que o Banco aplicou taxa de juros superior à taxa do mercado. Como pedido final, o vulnerável requereu o julgamento procedente da demanda judicial, para que haja a revisão judicial do contrato, sendo mitigadas cláusulas contratuais que “permitam a cobrança de taxa de juros, contratuais ou moratórios, acima do praticado pelo mercado, sendo ao final fixado o valor da prestação conforme planilha de cálculo que será elaborada”.

Dando continuidade, o processo nº 8023621-03.2022.8.05.0001, em trâmite na 19ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador, constituído por Ação Declaratória de Inexistência de Débito protocolado por EDER GOES DOS SANTOS em face de Ré BANCO DO BRASIL S/A<sup>68</sup>. Neste, o autor afirma que foi notificado da negativação de seu nome junto ao SPC/SERASA por suposto débito contraído junto à Fornecedora. O consumidor, então, alega não ter contraído o referido débito. Nesse sentido, pleiteou-se que a Acionada deve apresentar o contrato origem da suposta dívida. Em sede de pedidos finais, requereu-se que a Instituição Financeira declare inexistente o débito inscrito indevidamente no Cadastro de Inadimplentes, bem como a condenação da parte Ré a indenizar o consumidor, no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais e o valor de R\$ 959,17 (novecentos e cinquenta e nove reais e dezessete centavos), referente à cobrança ilegal, em razão da inserção de seu nome de forma indevida em cadastro de inadimplentes.

---

<sup>67</sup> Conferir ID MP 5936401, p. 02-08.

<sup>68</sup> Conferir ID MP 5936401, p. 09-16.

Por fim, é cabível destacar o processo nº 8017185-62.2021.8.05.0001, ajuizado pelo consumidor JOÃO RAIMUNDO PACHECO DE SOUZA, em trâmite na 19ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador<sup>69</sup>. Na Ação Declaratória de Impossibilidade de Capitalização de Juros, o autor informa que autor firmou contrato de empréstimo consignado com a empresa ré, financiando o valor de R\$ 57.536,85, com prestações mensais no valor de R\$ 1.339,92, para devolução no prazo de 96 meses, incidindo juros remuneratórios de 1,9700% a.m. e 23,6401% a.a. No entanto, o cliente identificou que o Banco incluiu, sem avisar ao consumidor, despesas a título de “seguro de proteção financeira” no valor de R\$ 5.852,76.

Assim, o referido montante cobrado sem o consentimento do consumidor, quando agregado à taxa de juros no prazo contratual convencionado entre as partes para a devolução da quantia emprestada (96 meses), resulta numa onerosidade de R\$ 13.078,87. Nesse sentido, 22,73% do capital emprestado está destinado ao pagamento de despesas acessórias obscuras embutidas unilateralmente no contrato, representando um lucro de 123,46% com a inclusão da despesa ao valor líquido do crédito. Adiciona-se que a Instituição Financeira perpetrou outra abusividade no contrato firmado com o autor, que foi a capitalização de juros (juros sobre juros) em periodicidade mensal, utilizando-se da Tabela *Price*. Nota-se o seu escopo de “superfaturar o valor total contratado”, quando, segundo o consumidor, não existe cláusula expressamente pactuada que permita a referida metodologia de cálculo para a capitalização de juros compostos.

**As demandas individuais 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, 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.**

---

<sup>69</sup> Conferir ID MP 5936401, p. 31-40.

**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.**

#### **1.4 – DA MANIFESTAÇÃO INFUNDADA DA RÉ E DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA APRESENTADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA: TENTATIVA**

O BANCO DO BRASIL S/A manifestou-se nos autos do Inquérito Civil<sup>70</sup> acerca do quanto investigado. Externou a Instituição Financeira que as operações de Crédito Direto ao Consumidor encontram-se regidas pelo Contrato de Abertura de Crédito Rotativo, ao qual os clientes devem aderir para a realização de quaisquer contratações. Aduz, em complemento, que neste encontram-se dispostos todos os direitos e deveres que incidem sobre os empréstimos consignados. Além disso, quando ocorre a contratação de uma operação, é disponibilizado, ao cliente, o Comprovante de Empréstimo/Financiamento. **Entretanto, a despeito de tais alegações, a quantidade de denúncias dos consumidores e de medidas judiciais identificadas denotam que a parte Ré descumpra a legislação vigente.**

O Banco defende que, na Cláusula Quinta do Contrato de Abertura de Crédito Rotativo, estão previstas todas as formas de cobrança de CDC, bem como os meios alternativos de pagamento. Assevera, em complementação, que disponibiliza diversas soluções para a readequação de cronograma, destinadas aos clientes que se encontrem incapazes de quitar os débitos contraídos junto ao Banco do Brasil. Aduz, ainda, a Demandada, que vem prestando observância ao Código de Defesa do Consumidor ao proceder à renegociação dos empréstimos consignados, esclarecendo todas as informações sobre o instrumento de crédito. **Reitera-se que, a despeito das justificativas do BANCO DO BRASIL S/A, estas denotam-se infundadas diante dos elementos probatórios coligidos pelo *Parquet*.**

---

<sup>70</sup> Conferir ID MP 4630616.

Ainda alegou a Investigada que, no concernente aos contratos de prestação de serviços, todas as regras e informações, relativas ao funcionamento do cartão e aos encargos incidentes, constam expressamente no contrato previamente assinado pelo cliente. Defendeu a Empresa, em complemento, que todos os limites disponibilizados ao cliente, seja através da conta-corrente, de financiamentos ou cartão de crédito, são baseados em uma análise de crédito prévia, na qual será observada não apenas a renda do cliente, mas também a sua capacidade de pagamento, seu endividamento geral e suas necessidades de crédito. Complementou-se que o BANCO DO BRASIL S.A. sempre divulga o Custo Efetivo Total (CET) da operação, expresso na forma de taxa percentual anual. **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.**

Em 07 de março de 2022, fora juntada, aos autos, cópia de Proposta de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC direcionada ao BANCO DO BRASIL S/A<sup>71</sup>. **Conquanto a tentativa desta Promotoria de Justiça de solucionar consensualmente a problemática, o BANCO DO BRASIL 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.**

**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**

---

<sup>71</sup> Conferir ID MP 5939948.

**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 debitório, 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>72</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>73</sup> e europeu<sup>74</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 artiloso, por tal problemática.**

## **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.**

<sup>72</sup> Assim dispõe o parágrafo 2º do art. 54-A.

<sup>73</sup> Cf. KILBORN, Jason J. *Comparative consumer bankruptcy*. Durham: Carolina Academic Press, 2007, p. 80.

<sup>74</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.

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>75</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>76</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>77</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>78</sup>. Surge, destarte, uma fonte autônoma de direitos e obrigações entre os pactuantes, consistente nos deveres laterais ou anexos aos, inicialmente, avançados<sup>79</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**

<sup>75</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>76</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>77</sup> MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

<sup>78</sup> COUTO E SILVA, Clóvis. O princípio da boa-fé no direito brasileiro e português. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 1980, p. 18

<sup>79</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.

**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 microssistema 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>80</sup>. Foram vedadas condutas que vilipendiam a ética que urge imperar nas relações jurídicas, como afirmavam Orlando Gomes e Antunes Varela<sup>81</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.

Impõe-se um feixe de deveres que pressupõem comportamentos positivos que não omitam dados essenciais sobre a contratação<sup>82</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>83</sup>. Os indivíduos inseridos dentro das relações jurídicas devem atuar em conformidade com os comandos éticos de honradez e de decoro, 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 esquadrinharam o dever de informação nas operações realizadas<sup>84</sup>. Na etapa prévia à contratação, compete ao

<sup>80</sup> WIEACKER, Franz. *El Principio general de la buena fe*. Trad. José Luis Carro. Madri, Civitas, 1976, p. 36.

<sup>81</sup> GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito Econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977, p. 199.

<sup>82</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>83</sup> GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito Econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977, p. 185.

<sup>84</sup> Sobre o tema, consultar: LIMA, Clarissa Costa de.; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. A força do microssistema do CDC: tempos de superendividamento e de compartilhar responsabilidades. In: MARQUES,

fornecedor explicitar, de forma satisfatória e clara, a natureza e a modalidade do crédito oferecido e o prazo de sua validade<sup>85</sup>, considerando-se a faixa etária do consumidor.

Os elementos integrantes do intitulado custo efetivo total<sup>86</sup> necessariamente serão objeto de detalhamento<sup>87</sup>, bem como as taxas de juros<sup>88</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>89</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 que dele derivam, quer no modo de fazê-los valer e de observá-los”<sup>90</sup>. **Diante do quanto exposto, urge que o BANCO DO BRASIL 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

---

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>85</sup> A oferta terá validade mínima de 2 (dois) dias (art. 54-B, III).

<sup>86</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>87</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>88</sup> Os juros de mora e o total de encargos devem ser apresentados ao consumidor (art. 54-B, II).

<sup>89</sup> De acordo com o art. 54-B, IV, devem ser informados o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do agente.

<sup>90</sup> SILVEIRA, Alípio. *A boa-fé no código civil*. São Paulo: Editora Universitária de Direito Ltda, 1973, v. 2., p. 8.

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>91</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 proibidade preconizada<sup>92</sup>. **Identificou-se, pelas ações e denúncias perpetradas pelos consumidores, que o BANCO DO BRASIL 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 terem solicitado ou autorizado o referido numerário, muito menos tendo tido acesso ao montante supostamente disposto pela Instituição Financeira**<sup>93</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>94</sup>. Tal prática nefasta poderá contribuir para o superendividamento, cujo efeito principal é a existência de carga debitória que não se consegue suportar diante da renda existente e que compromete a sobrevivência do

<sup>91</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>92</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.

<sup>93</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>94</sup> AgInt no AREsp 194.810/RS, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 14/02/2017, DJe 22/02/2017.

sujeito<sup>95</sup>. A configuração do superendividamento pressupõe uma situação não meramente incidental ou transitória, mas de caráter permanente<sup>96</sup> e, segundo Paisant, tem gerado “exclusão social” e “o aniquilamento social do indivíduo”<sup>97</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>98</sup>. Atribuiu-se ao fornecedor o importante 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 ir-resignações nos sítios eletrônicos e nas demandas judiciais pesquisados, que o BANCO DO BRASIL S/A não tem adotado a conduta escoreta 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

<sup>95</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>96</sup> MARQUES, Manuel Leitão et al. *O endividamento dos consumidores*. Lisboa: Almedina, 2000, p. 2.

<sup>97</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>98</sup> MENEZES CORDEIRO, A. M. da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

seguinte<sup>99</sup>. Como a eticidade permeará o nascedouro da relação creditícia e a sua consecução enquanto perdurar<sup>100</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 microsistema consumerista<sup>101</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>102</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 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 irrisignação. 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 DO BRASIL 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**

<sup>99</sup> GOMES, Orlando. *Contratos*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 42.

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

<sup>101</sup> 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>102</sup> Examinar: KHAYAT, Danielle. *Lei droit du surendettement des particuliers*. Paris: LGDJ, 1997, p. 12.

**cancelamento pelo titular do cartão de crédito.<sup>103</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>104</sup>. Reiterou-se esta obrigação nos parágrafos 1º e 2º deste mesmo dispositivo dada a sua inquestionável relevância para o cumprimento do dever de esclarecimento, que, como aduzem Josef Esser<sup>105</sup> e Menezes Cordeiro<sup>106</sup>, equivale à fundamental informação ao cliente. Para Mario Júlio de Almeida Costa<sup>107</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>108</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>109</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>110</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

<sup>103</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 431.

<sup>104</sup> COSTANZA, Maria. *Profilí dell'interpretazione del contratto secondo buona fede*. Milão: Dott. A Giuffrè Editore, 1989, p. 43.

<sup>105</sup> ESSER Joseph. *Principio y norma en la elaboración jurisprudencial de derecho privado*. Trad. Eduardo Valintí Fiol. Barcelona, Bosch, 1961, p. 285-7.

<sup>106</sup> MENEZES CORDEIRO, A. M. da Rocha e. *Da Boa-fé no Direito Civil*. Lisboa: Almedina, 2001, p. 655.

<sup>107</sup> COSTA, Mario Júlio de Almeida. *Direitos das Obrigações*. 7. ed. Coimbra: Almedina, 1999, p. 123.

<sup>108</sup> VARELA, Antunes. *Direito das Obrigações*. Rio de Janeiro: Forense, 1977, v. 1, p. 63.

<sup>109</sup> GOMES, Orlando. *Contrato de Adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972, p. 110.

<sup>110</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 126 e 127.

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>111</sup>. **O BANCO DO BRASIL 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.**

### **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>112</sup>.**

**Ainda, as cobranças indevidas<sup>113</sup>, engendradas pela empresa BANCO DO BRASIL 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 a imposição de serviços não**

<sup>111</sup> LORENZETTI, Ricardo Luis. *Fundamentos do Direito Privado*. Trad. Vera Maria Jacob de Fradera. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 130.

<sup>112</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 675.

<sup>113</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.

**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 devolução do valor em dobro deve ser aplicada, quando houver: “1) cobrança indevida; 2) pagamento em excesso e 3) inexistência de engano justificável”.<sup>114</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 DO BRASIL S/A 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>115</sup> O fundamento da responsabilização da Acionada consiste no risco do empreendimento<sup>116</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>117</sup>.

Ademais, a situação em epígrafe se configura como fortuito interno<sup>118</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>119</sup> Nesse viés, destaque-se o Enunciado de Súmula n.º 479

<sup>114</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>115</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.

<sup>116</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>117</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019. p. 609.

<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. 630.

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>120</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 foram realizadas pelo consumidor ou sub suas ordens**".<sup>121</sup> Neste sentido, urge que o **BANCO DO BRASIL S/A** 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 n.º 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>122</sup>

<sup>120</sup> Disponível em: STJ - Súmulas do STJ. Acesso em 12 abr. 2021.

<sup>121</sup> Conferir: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Informativo de Jurisprudência n.º 233. Acesso em 19 out. 2021.

<sup>122</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.

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 do Consumidor, como se infere do seu art. 43, § 3º<sup>123</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 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 DO BRASIL 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>124</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>125</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**,

<sup>123</sup> “O consumidor, sempre que encontrar inexatidão 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”.

<sup>124</sup> Disponível em: Voto (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

<sup>125</sup> Disponível em: Exibição de normativo (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.

“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>126</sup>.

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 DO BRASIL S/A 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>127</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>128</sup> Nesse viés, cumpre ressaltar que o fornecedor não pode se insurgir contra esse direito dos consumidores.<sup>129130</sup>

<sup>126</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”.

<sup>127</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>128</sup> Disponível em: RESOLUCAO 3516 , de 06/12/2007 (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

<sup>129</sup> GARCIA, Leonardo; DANTAS, Alessandro; ROCHA, Roberval. *Código de Defesa do Consumidor*. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 779.

<sup>130</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.

## 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 continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação<sup>131</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>132</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>133</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>134</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 DO BRASIL S/A**,

<sup>131</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>132</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.

<sup>133</sup> GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.

<sup>134</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.

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 modo que seja assegurada não somente a sua acessibilidade, mas a devida 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>135</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>136</sup>.

<sup>135</sup> 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. 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>136</sup> RIPERT, Georges. *A regra moral nas obrigações civis*. Trad. Osório de Oliveira. São Paulo: Saraiva, 1937, p. 24.

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 coletivo<sup>137</sup>. **Por meio desta Ação Civil Pública, pugna-se que o BANCO DO BRASIL 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>138</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>139</sup>.**

<sup>137</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>138</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>139</sup> STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020.

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

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>140</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 ulteriores 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

<sup>140</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.

para um dos fundos instituídos em prol da coletividade consumerista (federal, estadual ou municipal).

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>141</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

<sup>141</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.

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 DO BRASIL S/A seja condenado ao 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>142</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>143</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 objetiva* (a

<sup>142</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>143</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.

verossimilhança da alegação)<sup>144</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 DO BRASIL S/A, 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>145</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 DO BRASIL 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 hipossuficiência dos consumidores para produzir as provas que**

<sup>144</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>145</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.

**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>146</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>147</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 o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra”<sup>148</sup>.

<sup>146</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>147</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 24.

<sup>148</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 24.

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>149</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, transparência e ao equilíbrio contratual, 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 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.

---

<sup>149</sup> Sobre o assunto, consultar também: ALVIM, Eduardo Arruda. *Tutela Provisória*. 2. ed. São Paulo: Saraiva.

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 DO BRASIL 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 consumerista, 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, abrangendo 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; e) 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:**

**4.1) 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;**

**4.2) 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;**

**4.3) 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;**

**4.4) 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;**

**4.5) 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;**

**4.5.1) 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;**

**4.6) 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;**

**4.7) 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;**

**4.8) 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;**

**4.9) 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;**

**4.9.1) 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;**

**4.10) 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;**

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

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

**4.11.2) 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;**

**4.11.3) 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;**

**4.11.4) 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;**

**4.11.5) 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;**

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

**4.13) 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;**

**4.14) 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;**

**4.15) 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.**

**5) 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:**

- 5.1) redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal;**
- 5.2) dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original;**
- 5.3) revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;**
- 5.4) sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, aos consumidores.**

**6) 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:**

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

**6.2) 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;**

**6.3) 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;**

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

- 6.5) 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;**
- 6.6) Não finalizar a ligação concretizada pelos consumidores, de forma despropositada, infundada ou irresponsável, antes da conclusão do atendimento;**
- 6.7) 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;**
- 6.8) 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;**
- 6.9) Possibilitar aos consumidores o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento;**
- 6.10) 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 DO BRASIL 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 003.9.72809/2021, 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.

Ano 2022, 22 de março de 2022.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA**

**Promotora de Justiça**