



**EXCELENTÍSSIMA SENHORA DOUTORA JUÍZA DE DIREITO DA
15ª (DÉCIMA QUINTA) VARA DOS FEITOS DAS RELAÇÕES DE
CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

“as *singulares* relações de consumo desenrolam-se na esfera do direito privado com interferências publicísticas e com sentido de proteção ao consumidor, ou de sua defesa na justiça”. GOMES, Orlando. (2011). Os Direitos dos Consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, 77, 45-65.

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA – ACORDOS FORMALIZADOS PELA PARTE RÉ – FISCALIZAÇÕES IMPLEMENTADAS PELO PARQUET PARA AVERIGUAR O CUMPRIMENTO DOS PACTOS – IDENTIFICAÇÃO DE UMA MULTIPLICIDADE DE RECLAMAÇÕES SOBRE ASPECTOS ESPECÍFICOS AUSENTES NOS TERMOS DE ACORDO FIRMADOS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE NATUREZA BANCÁRIA DE MODO DEFICITÁRIO E INADEQUADO – VÍCIOS PATENTES, DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL E LEGAL – AUSÊNCIA DE TRANSPARÊNCIA NO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES NA CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CREDCESTA – ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO SOB ALEGAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE DECRETO ESTADUAL – ATRASO NO ENCAMINHAMENTO DA 1ª E 2ª VIAS DO CARTÃO DE CRÉDITO – DIFICULDADES IMPOSTAS PARA EFETUAR O CANCELAMENTO DO CARTÃO E O ENCERRAMENTO DA CONTA, COM O RECEBIMENTO DO ESTORNO DEVIDO –



COBRANÇAS RELATIVAS A COMPRAS NÃO REALIZADAS PELO CONSUMIDOR – DEVER DE ZELAR PELOS DADOS PESSOAIS DOS DESTINATÁRIOS FINAIS - ÓBICES ENFRENTADOS PARA TER ACESSO AO INSTRUMENTO CONTRATUAL NA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO – COBRANÇA ABUSIVA DE JUROS E OMISSÃO ACERCA DO PERCENTUAL A SER APLICADO – AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES REFERENTES AO SALDO DEVEDOR PARA A QUITAÇÃO – NÃO DIMINUIÇÃO DO MONTANTE A SER PAGO – NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE OPÇÕES DE AMORTIZAÇÃO DA DÍVIDA E DE QUITAÇÃO ANTECIPADA - DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA REALIZAR A PORTABILIDADE DO EMPRÉSTIMO – EXERCÍCIO ABUSIVO DO DIREITO DE OFERTA – AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CLARAS ACERCA DA MODALIDADE DE EMPRÉSTIMO OFERECIDA – PRESTAÇÃO INADEQUADA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC).

1. Trata-se de Ação Civil Pública intentada em face do Banco Máxima S.A., diante de uma miríade de práticas abusivas encetadas para uma multiplicidade de consumidores;
2. Observa-se a existência Termos de Acordos firmados com o Ministério Público da Bahia, porém, foram identificadas condutas dolosas e prejudiciais aos consumidores não detalhadas em tais pactos;
2. Urge que o Poder Judiciário condene a parte ré a atuar com zelo e responsabilidade quanto à adequada prestação dos serviços bancários, bem como a arcar com as indenizações devidas.

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 metaindividuais dos consumidores, diante do quanto previsto nos arts. 5º, inciso XXXII, 127, inciso III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea "a", e 72, inciso IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público- Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96, ainda, embasado no quanto previsto nos arts. 4º, *caput* e incisos I, III e IV; art. 6º, incisos III, VI e VII; art. 14, *caput*; art. 20, *caput*; art. 28; art. 31, *caput*; art. 37, *caput* e §3º; art. 39, incisos III e XII; art. 42; art. 52, todos do Código de Defesa do Consumidor, bem como nos arts. 187 e 927 do Código Civil, nos arts. 7º, 17 e 18 do Decreto n.º 6.523/08, nos arts. 12 e 13 da Resolução n.º 3.919/2020 do Conselho Monetário Nacional e nos arts. 1º, 5º, 6º, 13 e 15 da Resolução n.º 4.292/2013 do Conselho Monetário Nacional, e, por fim, com esteio no quanto disposto pelo dispositivo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85, alterado pelo art. 113 da Lei nº 8.078/90, com base nos **Autos MPBA n.ºs 003.9.4278/2020 (englobando os feitos 003.9.11934/2021, 003.9.169782/2020, 003.9.7265/2021 e 003.9.95203/2021) e 003.9.80725/2020 (em anexo, consta a Notícia de Fato n.º 003.9.254472/2020)**, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA,

EM CONEXÃO COM OS AUTOS n.º 8123219-95.2020.8.05.0001, com pedido liminar, a ser processada pelo rito ordinário, em face do

BANCO MÁXIMA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF) sob o nº 33.923.798/0001-00, com sede na Avenida Atlântica, n.º 1130, Copacabana, Rio de Janeiro, CEP n.º 22.021-00, diante dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, expostos:

I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS FUNDANTES DESTA AÇÃO CIVIL



PÚBLICA.

A priori, urge ressaltar que a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital foi intimada para se manifestar, na condição de custos juris, no bojo da Ação Civil Pública n.º 8123219-95.2020.8.05.0001, em trâmite na 15ª Vara dos Feitos de Relações de Consumo, proposta pela Associação dos Funcionários Públicos do Estado da Bahia – AFPEB contra o BANCO MÁXIMA S.A. Nessa senda, verificou que há conexão do objeto desta lide coletiva com o quanto apurado por meio do Procedimento Administrativo n.º 003.9.4278/2020 e do Inquérito Civil n.º 003.9.80725/2020, no bojo dos quais, inclusive, a citada Instituição Financeira firmou, respectivamente, os Termos de Acordos nºs 72/2019 e 19/2020.

Sucedo que a partir de denúncia formalizada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Saúde do Estado da Bahia (SindSaúde/BA), este Órgão Ministerial averiguou que o Banco Máxima S/A, conquanto aduza que tem cumprido as obrigações previstas nos referidos pactos, tem cometido práticas arbitrárias que não foram por estes contempladas, como será visto nos próximos tópicos desta medida judicial coletiva. Ressalta-se que deliberou o *Parquet* por intentar esta Ação Civil Pública e não por executar os acordos firmados em razão destes apresentarem obrigações que não são englobadas, especificamente, pelas reclamações identificadas. Ademais, as denúncias localizadas corroboram que a Instituição Financeira demandada, de fato, não vem executando as suas atividades em compasso com a legislação vigente, cometendo ilicitudes que afetam uma multiplicidade de consumidores¹.

1.1 DA DENÚNCIA FORMALIZADA PELO SINDICATO DOS TRABALHADORES EM SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA (SINDSAÚDE/BA) NO BOJO DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS N.ºs 003.9.4278/2020 E 003.9.11934/2021.

¹ Na condição instituição financeira, conforme o art. 1º, §1º, da Lei Complementar n.º 105/01, as atividades desenvolvidas pela Acionada inserem-se no âmbito das relações consumeristas, visto que é prestadora de serviços para indivíduos que se utilizam de tais atividades como destinatários finais e, neste sentido, encontram-se protegidos pela Lei Federal nº 8.078/90. Nesse viés, o Enunciado de Súmula n.º 297 do Superior Tribunal de Justiça prevê que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Disponível em: vol.23(VersãoFinal).indd (stj.jus.br). Acesso em 30 mar. 2021.



No dia 14 de janeiro de 2020, instaurou-se o Procedimento Administrativo de Fiscalização do Termo de Ajustamento de Conduta (FTAC) n.º 003.9.4278/2020², para verificar o cumprimento dos termos do TAC n.º 72/2019, firmado com a referida Instituição Bancária, no bojo do Inquérito Civil n.º 003.9.161603/2019. Nesta oportunidade, a Compromissária afirmou que estaria cumprindo o disposto pelo Decreto Estadual n.º 18.353/18, no que concerne ao envio do cartão *Credcesta* para os servidores públicos do Estado da Bahia, agindo por expressa determinação normativa. Ademais, asseverou que não impôs abusivamente a utilização do citado cartão aos consumidores, bem como que o este é encaminhado bloqueado e passa a ter utilidade apenas quando e se o beneficiário expressamente requerer o seu desbloqueio. No que concerne às comunicações com o consumidor, o fornecedor informou que as estabelece de acordo com as normas consumeristas, através do número 281-49, não adotando qualquer “tom desafiante e ameaçador”.³

Considerando que não foram encontrados procedimentos administrativos envolvendo o mencionado fornecedor nos sítios eletrônicos da PROCON-BA e da CODECON⁴, no dia 22 de julho de 2020, promoveu-se o arquivamento do feito. Ocorre que, em 15 de dezembro de 2020, o Órgão Ministerial recebeu o Ofício n.º 107/2020⁵, remetido pela Sra. Ivanilda Souza Brito, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Saúde do Estado da Bahia, relatando práticas abusivas encetadas pelo Banco Máxima, na condição de gestor do intitulado CREDCESTA. Neste sentido, informou a violação da instituição bancária ao Termo de Acordo n.º 72/2019. Destarte, na mesma data, o *Parquet* emitiu despacho⁶, determinando o desarquivamento imediato do Procedimento Administrativo de Fiscalização n.º 003.4278/2020, em que se encontra o IC n.º 003.9.161603/19, bem como o encaminhamento de Recomendação, no sentido de que o fornecedor cumpra o que havia sido acordado perante o Ministério Público da Bahia⁷.

² ID MP 2116429 (pág. 1).

³ ID MP 2116429 (págs. 2 a 9).

⁴ ID MP 1501474 (pág. 1).

⁵ ID MP 2107247 (pág. 1).

⁶ ID MP 2107108 (pág. 1).

⁷ ID MP 2107270 (págs. 1 a 3).



Na manifestação, o Sindicato dos Trabalhadores em Saúde do Estado da Bahia – SindSaúde/BA relatou o recebimento de diversas denúncias dos usuários do Cartão CredCesta, operado pelo Banco Máxima, no que tange aos seguintes aspectos: **falta de transparência no fornecimento de informações aos consumidores do cartão, cobranças abusivas de juros, não fornecimento de extratos e demonstrativos, não disponibilização de opções de amortização da dívida**.⁸ Desse modo, foram anexadas denúncias formuladas por servidores públicos do estado da Bahia.

A instituição financeira se manifestou no dia 06 de abril do corrente ano, afirmando que “o fato de terem sido apresentados apenas 22 (vinte e dois) casos demonstra que as reclamações dos servidores são **pontuais, não havendo qualquer irregularidade na conduta do Banco Máxima S/A**”. No que concerne às 525 reclamações extraídas do sítio eletrônico Reclame.Aqui, sobre o Cartão CredCesta, asseverou que, considerando que a Instituição possui cerca de setenta mil cartões ativos, as queixas não representam sequer 1% dos usuários ativos atualmente, de modo que “as demandas apresentam-se (*sic*) dentro dos padrões de normalidade esperado para uma empresa de grande porte”.

No que tange ao serviço de saque ofertado, informou-se que “quando a contratação é feita através do *Call Center*, o atendente explica ao servidor que o valor sacado se trata de um saque, que, atualmente, deve ser quitado em até 96 (noventa e seis meses)”. Assim sendo, afirmou que no momento da contratação, os consumidores são informados acerca da taxa de juros efetiva da operação, o valor aproximado da parcela mínima a ser consignada mensalmente, de acordo com a margem. Posteriormente, “a ligação é transferida para um auditor da contratação, que repete todas as informações, questiona ao servidor se ele teve acesso ao Termo de Adesão e Regulamento de Uso e se concorda com o mesmo”.

Em seguida, a defesa registra que as taxas praticadas se encontram “perfeitamente adequadas à média de mercado, sendo uma das menores”, estando fixada em 4,81% a.m. e 75,73% a.a. Ademais, assevera que o CredCesta atualizou a forma e o conteúdo das faturas mensais, justamente “com o intuito de melhorar a prestação do serviço”. Por fim, sintetizou que: i) não aumenta os valores das parcelas de empréstimos consignados; ii) na hipótese de quitação antecipada, realiza o cálculo do saldo devedor trazido a valor na data solicitada; iii) o servidor pode acompanhar a evolução do débito através dos canais de atendimento (app,

⁸ ID MP 2436709 (págs. 1 a 4).



web e call center, bem como da fatura enviada mensalmente e através do portal do servidor); iv) responde, rigorosamente, a todos os questionamentos que lhes são feitos nos canais de atendimento; v) os descontos efetuados no contracheque dos servidores respeitam a margem consignável específica do programa – 30% da remuneração líquida do servidor.

A 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor também instaurou o Procedimento Preparatório para Inquérito Civil n.º 003.9.11934/2021 com o objetivo de averiguar informações prestadas pela Dra. Cláudia Bezerra, Advogada do SindSaúde/BA, quanto à disseminação e ao uso indevido de dados pessoais dos consumidores. Conquanto a parte *ex adversa* negue que venha atuando em descompasso com as regras vigentes, o multicitado Sindicato, por meio da sua Representante Causídica, pugna que o Ministério Público da Bahia adote as providências devidas para que a Instituição Financeira não continuem vilipendiando informações privadas dos servidores públicos ao alvedrio da Lei Federal n.º 13.709/2018.

1.1.1 DAS DEMAIS IRRESIGNAÇÕES DOS CONSUMIDORES AVERIGUADAS PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS DE PROTEÇÃO E EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS CONSUMIDOR.GOV E RECLAME.AQUI.

Em 18 de janeiro de 2021, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) encaminhou as informações levantadas após pesquisas nos sistemas de controle de processos, que remontam aos registros de reclamações individuais dos consumidores em face da BASECARD ADM. DE CARTÕES E SERVIÇOS LTDA (BANCO MÁXIMA), notadamente sobre o cartão CREDCESTA. No período 01 de janeiro 2005 a 20 de dezembro de 2020, foram identificados **43 atendimentos**.⁹ Importa registrar que, no dia 22 de janeiro de 2021, em resposta ao Ofício n.º 1269/2020, a CODECON informou em e-mail encaminhado que, no período de maio de 2018 a janeiro de 2021, não foram encontradas denúncias envolvendo a instituição bancária, porém foram formuladas **260 (duzentos e sessenta) solicitações de cálculos** para verificar a existência de cobrança de juros abusivos.¹⁰

Neste sentido, a fim de apurar as condutas abusivas perpetradas pela acionada, no

⁹ ID MP 2177747 (pág. 1).

¹⁰ ID MP 2205792 (pág. 1).



dia 07 de janeiro de 2021, certificou-se que o Banco Máxima possui um total de **105 reclamações realizadas** com o índice de satisfação de atendimento de 1,8 no sítio eletrônico do Consumidor.Gov, sendo a nota máxima 5, no registro de "Banco Máxima". Além disso, possui **90 (noventa) reclamações** apresentadas por consumidores no sítio eletrônico do Reclame Aqui, no período entre 28 de dezembro de 2017 a 27 de dezembro de 2020, sendo: 37 (trinta e sete) problemas com o SAC; 13 (treze) cobranças abusivas; 11 (onze) óbitos no reembolso; 10 (dez) ofertas enganosas; 7 (sete) com dificuldade no encerramento de contas; 5 (cinco) ligações incômodas; 2 (duas) reclamações referente ao não envio de boletos; 2 (duas) sobre nome indevidamente inscrito no Serasa; 2 (duas) de crédito não depositado; e 1 (uma) seguro sem autorização.¹¹

Por sua vez, no registro "CredCesta" **452 (quatrocentas e cinquenta e duas) reclamações** formalizadas por consumidores no sítio eletrônico do Reclame Aqui, no período entre 08 de janeiro de 2018 a 07 de janeiro de 2021. Das denúncias coletadas, 200 (duzentas) foram analisadas, sendo: 56 (cinquenta e seis) cobranças abusivas; 45 (quarenta e cinco) problemas com o SAC; 26 (vinte e seis) reclamações acerca de ligações ou mensagens incômodas; 19 (dezenove) sobre o atraso na entrega de cartão; 19 (dezenove) informando a não amortização da dívida; 15 (quinze) reclamações referentes ao não envio de boletos; 10 (dez) sobre remessa de cartão não solicitado; 7 (sete) propagandas enganosas; 5 (cinco) ligações incômodas; e 3 (três) sobre problemas com o limite do cartão.¹²

1.2 DO TERMO DE ACORDO N.º 19/2020 FIRMADO NO BOJO DO INQUÉRITO CIVIL 003.9.80725/2020 SOBRE COBRANÇAS DE CRÉDITOS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO CONSUMIDOR.

Importa salientar que, no dia 21 de julho de 2020, no decorrer do Inquérito Civil n.º 003.9.80725/2020, o Banco Máxima S/A firmou o Termo de Acordo n.º 19/2020, homologado pelo Conselho Superior do Ministério Público e reenviado no ano de 2021. Nesta oportunidade, a Instituição Bancária asseverou que cumpre o dever de averiguar

¹¹ ID MP 2151442 (pág. 1).

¹² ID MP 2151442 (pág. 1).



detidamente e previamente o cadastro de todos os consumidores para verificar a existência de débitos perante a empresa, com o intento de não realizar cobranças abusivas. Ademais, assegurou que zela pela cobrança correta de qualquer dívida, fazendo-o respaldada nos ditames legais vigentes, atuando de forma transparente e fundamentada. Informou, ainda, que nas cobranças dos débitos dos consumidores destaca de forma clara e precisa a origem específica da dívida, a sua vinculação ao CPF ou CNPJ do sujeito passivo. Assim sendo, afirmou não se beneficiar de cobranças de dívidas inexistentes ou de valores indevidamente calculados.

Atestou que os funcionários são orientados e capacitados para realizar o atendimento direcionado aos consumidores, com o devido respeito e parcimônia, em conformidade com o Decreto Federal n.º 6.523/08. Registrou não vem efetuando ligações ou encaminhando mensagens indevidas para os consumidores, destacando que toda e qualquer contato telefônico somente é feito no horário comercial, ou seja, de 08 (oito) às 20 (vinte) horas, de segunda à sábado, respeitando o limite diário de ligações para um mesmo número. Por fim, reiterou o objetivo de continuar possibilitando, simplificada e aos consumidores, o acesso às informações existentes internamente em seus cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivadas sobre eles, conforme o art. 43 do CDC.

1.3 DAS PRÁTICAS ILÍCITAS IDENTIFICADAS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DA BAHIA EM PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS INSTAURADOS.

No entanto, depreende-se da análise da manifestação elaborada pelo Sindicato dos Trabalhadores em Saúde do Estado da Bahia, bem como das denúncias anexadas e das reclamações extraídas, mormente, do sítio eletrônico Reclame.Aqui, que as práticas abusivas encetadas pelo Banco Máxima S.A. subsistem; o que revela evidente violação às normas constantes na Lei Federal n.º 8.078/90.

No que tange ao cartão de crédito CredCesta, observa-se que as ilicitudes se encontram congregadas em abusividades atinentes à/ao a) **falta de transparência no fornecimento de informações**; b) **envio de cartão de crédito não solicitado**; c) **atraso no envio da 1ª e da 2ª via do cartão de crédito**; d) **dificuldades para efetuar**



o cancelamento do cartão e o encerramento da conta, com o recebimento do estorno devido; e) cobranças associadas a compras não realizadas pelo consumidor; f) cobranças indevidas, após o cancelamento do cartão.

No que concerne à concessão de empréstimos, vislumbram-se reclamações acerca da (o): a) **cobrança abusiva de juros;** b) **ausência de informações acerca do percentual de juros a ser aplicado;** c) **não diminuição do saldo devedor e aumento indevido das parcelas;** d) **dificuldades para ter acesso ao instrumento contratual;** e) **não fornecimento de extratos e demonstrativos;** f) **não disponibilização de opções de amortização da dívida e de quitação antecipada;** g) **morosidade para prestar informações sobre o saldo devedor para quitação; dificuldades enfrentadas para realizar a portabilidade do empréstimo consignado;** h) **descontos indevidos no contracheque.**

No que se refere às ofertas publicitárias, verificam-se inúmeros relatos sobre as **ligações e mensagens incômodas e abusivas,** bem como acerca da **publicidade enganosa,** pois se oferta de um empréstimo consignado, que na realidade se trata de uma operação de crédito realizada através do rotativo do cartão de crédito. Por fim, no que diz respeito ao atendimento ao consumidor, observa-se a sua completa inadequação, considerando os **imbróglios enfrentados para contatar a instituição bancária.**

1.3.1 DAS ABUSIVIDADES REFERENTES AO CARTÃO DE CRÉDITO CRE-DCESTA E À CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS.

A manifestação do Sindicato dos Trabalhadores em Saúde do Estado da Bahia, formulada após a audiência extrajudicial realizada no dia 19 de janeiro de 2021, nos Autos MPBA n.º 003.9.4278/2020, evidencia as seguintes práticas abusivas perpetradas pelo Banco Máxima, no que concerne ao cartão de crédito Credcesta e à concessão de empréstimos: **falta de transparência no fornecimento de informações aos consumidores do cartão, cobranças abusivas de juros, não fornecimento de extratos e demonstrativos, não disponibilização de opções de amortização da dívida e cobranças associadas a compras não realizadas pelo consumidor.** Neste sentido, foram anexados relatos de servidores para corroborar com o quanto posto.



Lídia Pereira Santiago informou o seguinte: “por motivos particulares precisei apelar p/ o Credcesta, mas ficou muito claro que os juros são abusivos. Quitei um débito que tinha no valor de 6.800,00 – 3 anos depois de ter pago 4.000,00 – isso prova o que acabei de relatar”.¹³ Segundo a Sra. Sandra, “mesmo sendo uma transação presencial, não houve a assinatura do termo de condições de uso, ou contrato”.¹⁴ A consumidora Jandira “tomou 9.000,00 de empréstimo, não recebeu contrato”.¹⁵ Ademais, de acordo com informações prestadas pela Sra. Lucimeire, a servidora estaria sendo cobrada por uma compra parcelada que não realizou, nas suas palavras a “única compra realizada no cartão, no valor de 48,00, no ano de 2020, já foi quitada”, de modo que não compreende o motivo da cobrança.¹⁶ Tânia Regina dos Santos, por outro lado, afirma que sofre descontos no valor de 300 (trezentos) reais e, mesmo com o decurso do tempo, o valor das parcelas não reduzem, continuando fixadas acima do valor apontado.¹⁷

No dia 13 de janeiro de 2021, o Sr. Reginaldo Barbosa dos Santos, servidor público aposentado, informou que foi lesado pela Instituição Bancária, ora, demandada, considerando que, em dezembro de 2018, realizou transação, cujas informações não lhes foram apresentadas devidamente. Desse modo, aduz que já efetivou o pagamento de 25 (vinte e cinco) prestações no importe de R\$ 860,00 (oitocentos e sessenta reais) e que os descontos abusivos persistem.¹⁸ Assim, afirmou que “Cópias do contrato sempre foram negadas. Os empréstimos oferecidos a este signatário, como se fossem consignados, foram feitos através de telefonemas (CALL CENTER) e através de (WEB/APP)”.¹⁹

A Notícia de Fato n.º 003.9.169782/2020 foi formalizada, em 09 de setembro de 2020, em decorrência da Manifestação Ouvidoria MPBA n.º 21342 contra o CREDICESTA, gerido pelo Banco Máxima, devido à ausência de informações devidas e de práticas arbitrárias cometidas ao serem disponibilizados numerários para os servidores públicos do Estado da Bahia. Em 13 de janeiro de 2021, o Sr. Reginaldo Barbosa dos Santos, servidor público aposentado, formalizou a Notícia de

¹³ ID MP 2436711 (pág. 6).

¹⁴ ID MP 2436712 (pág. 1).

¹⁵ ID MP 2436712 (pág. 1).

¹⁶ ID MP 2436714 (pág. 1).

¹⁷ ID MP 2436716 (pág. 1).

¹⁸ ID MP 2199616 (pág. 1).

¹⁹ ID MP 2215050 (pág. 1).



Fato n.º 003.9.7265/202, informando que foi lesado pelo citado fornecedor, visto que, em dezembro de 2018, realizou transação enganosa, cujas informações não lhes foram apresentadas devidamente. Aduz que já efetivou o pagamento de 25 (vinte e cinco) prestações no importe de R\$ 860,00 (oitocentos e sessenta reais) e que os descontos abusivos persistem. Ademais, em 14/04/21, o Sr. Harrison Poggio também apresentou a Notícia de Fato n.º 003.9.95203/2021 em face do CREDICESTA/BANCO MÁXIMA diante de dificuldades para a obtenção do reembolso de montante. O feito fora distribuído para a 5ª PJC.

1.3.2 ABUSIVIDADES CORROBORADAS POR DENÚNCIAS EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO RECLAME AQUI.

O Banco Máxima, cadastrado há 01 (um) ano na plataforma Reclame Aqui, nos últimos 06 (seis) meses, apresenta reputação classificada como “regular”, de modo que apenas **52,4%** dos consumidores voltariam a fazer negócio com a instituição bancária, tendo-lhe sido conferida nota média de **4,81 pontos**.²⁰ Neste sentido, observam-se inúmeras reclamações que testificam as abusividades acima relatadas e registram outras.

A) ABUSIVIDADES RELACIONADAS AO CARTÃO CREDCESTA.

No que concerne ao **envio do cartão de crédito não solicitado**, no dia 16 de novembro de 2020, um consumidor relatou que contatou o Credcesta, através do número (71) 4003-3920, no dia 29 de outubro de 2020, às 10 horas e 24 minutos, com ligação de duração de 3 horas e 33 minutos, com o desiderato de solicitar o cancelamento do cartão encaminhado sem solicitação (protocolo de atendimento n.º 202010364503). No entanto, a atendente Keyla informou que “o cancelamento não poderia ser efetuado por telefone”, orientando-lhe a encaminhar um e-mail para atendimento@credcesta.com.br, esclarecendo o motivo do cancelamento e anexando o seu RG (protocolo de atendimento n.º 201029793387).²¹

Verifica-se outra reclamação, realizada em 15 de dezembro de 2020, em que uma consumidora registra que recebeu um cartão sem solicitação e, quando foi solicitar o

²⁰ Disponível em: [Banco Máxima - Reclame Aqui](#). Acesso em 12 abr. 2021.

²¹ ID MP 2149003 (pág. 1).



cancelamento, foi informada de que precisaria se dirigir até a loja no Shopping Piedade com uma carta de próprio punho para o cancelamento.²² Outro indivíduo expôs a sua insatisfação com a conduta citada: “quero registrar a minha mais completa indignação por parte desse Credcesta que fica encaminhando esse cartão pelo correio, para os servidores públicos aposentados, sem eles solicitarem e sem a ciência dos mesmos”.²³ Inclusive, em consonância com uma das queixas, houve a emissão de um cartão Credcesta com a titularidade de uma pessoa falecida há alguns anos.²⁴ Além das narrativas supramencionadas, existem outras com teor semelhante no sítio eletrônico do Reclame.Aqui.²⁵

No dia 02 de junho de 2020, às 17 horas e 23 minutos, verifica-se relato em que o consumidor afirma que, em março de 2020, quitou o empréstimo que possuía junto ao Banco Máxima/CredCesta, solicitando o cancelamento do cartão que, segundo informações do atendimento da Instituição Bancária, ocorreu no dia 26 de março de 2020. Ocorre que no dia 01 de junho de 2020, recebeu um e-mail informando a **cobrança indevida** de R\$ 9,90 (nove reais e noventa centavos), a título de anuidade do cartão, a ser descontada do contracheque do mês de junho de 2020.²⁶ Ademais, existem registros sobre as **dificuldades para a realização do encerramento da conta**, mesmo após a solicitação dos consumidores²⁷, bem como acerca dos imbróglis para a **obtenção do estorno devido**²⁸.

Em relação às adversidades enfrentadas para o **cancelamento do cartão de crédito**, nota-se relato, do dia 03 de novembro de 2020, no seguinte sentido: “fiz o pedido de cancelamento do cartão a mais (sic) de 10 dias e ainda não me retornaram”²⁹. Além disso, outra pessoa narrou, no dia 04 de outubro de 2020, os óbices impostos pelo Banco Máxima, informando que, mesmo em meio à pandemia, a Ré não admite que a citada operação seja realizada através do telefone, exigindo que o cliente compareça à Salvador, busque um shopping e, presencialmente, preencha uma carta de próprio punho, solicitando o cancelamento.³⁰

²² ID MP 2149003 (pág. 5).

²³ ID MP 2149003 (pág. 9).

²⁴ ID MP 2149003 (pág. 27).

²⁵ ID MP 2149003 (pág. 16); ID MP 2149003 (pág. 20); ID MP 2149003 (pág. 24); ID MP 2149003 (pág. 34).

²⁶ ID MP 2148989 (págs. 30 e 31).

²⁷ ID MP 2148991 (págs. 1 a 10).

²⁸ ID MP 2148996 (pág. 36).

²⁹ ID MP 2149013 (pág. 18).

³⁰ ID MP 2149013 (pág. 25).



No que diz respeito às **cobranças referentes a compras não realizadas**, reclamação realizada no dia 09 de novembro de 2020, às 12 horas e 20 minutos, expõe o seguinte: "Minha fatura veio com lançamentos de compras que não efetuei entre 30/09 e 01/10 e já fiz várias reclamações e ficam em um jogo de empurra...empurra e nunca resolvem".³¹ Destaque-se que, no dia 09 de outubro de 2020, às 12 horas e 29 minutos, um consumidor relatou ter enfrentado problemas com o cartão Credcesta Visa, em virtude do registro de transações desconhecidas, inclusive internacionais. Desse modo, preencheu um formulário de contestação, conforme instruções do próprio banco, mas não obteve a resolução do problema.³²

Da mesma forma, constata-se queixa formalizada no dia 25 de novembro de 2020, informando o seguinte: "detectei que desde setembro foram incluídas no meu cartão compras internacionais que não conheço".³³ Ademais, no dia 10 de novembro de 2020, uma pessoa informou que a última compra realizada com o seu cartão teria sido no dia 16 de setembro de 2020, porém, ao receber a fatura no dia 28 de outubro de 2020, por e-mail, verificou a existência de diversos lançamentos desconhecidos, referentes a itens de sites internacionais, realizados do dia 30 de setembro ao dia 01 de outubro, totalizando o valor de R\$ 5.042,00 (cinco mil e quarenta e dois reais)³⁴. Em relação ao tema supracitado, existem outros relatos no sítio eletrônico Reclame Aqui.³⁵

No que concerne ao **não envio da segunda via do cartão de crédito**, observa-se que, no dia 28 de dezembro de 2020, às 17 horas e 02 minutos, um consumidor afirmou que há 04 (quatro) meses solicitou a segunda via do cartão de crédito, tendo sido descontada da taxa de 25 reais, desde o primeiro mês, porém até aquele momento não o havia recebido.³⁶ Em 23 de dezembro de 2020, outra pessoa registrou o seguinte: "solicitei um cartão da Credcesta (sic) em fevereiro de 2020, sendo cobrado o valor da 2 via no mesmo mês e até hoje, 23/12/2020, não foi entregue".³⁷ Ademais, constatam-se reclamações acerca da **morosidade para o encaminhamento da primeira via do cartão de crédito**. No dia 21 de dezembro de 2020, um consumidor relatou que se cadastrou em maio de 2020 e foi

³¹ ID MP 2149006 (pág. 11).

³² ID MP 2149006 (pág. 29).

³³ ID MP 2149007 (pág. 28).

³⁴ ID MP 2149007 (pág. 37).

³⁵ D MP 2149007 (pág. 40); ID MP 2149007 (pág. 43).

³⁶ ID MP 2149008 (pág. 10).

³⁷ ID MP 2149008 (pág. 13).



informado que o cartão chegaria em 30 (trinta) dias, em decorrência da pandemia, porém estava aguardando há **07 meses**.³⁸ A respeito desta situação, existem outras reclamações registradas no aludido site.³⁹

B) ABUSIVIDADES REFERENTES À CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMO PELO BANCO MÁXIMA.

Verifica-se que, no dia 01 de dezembro de 2020, às 20 horas e 33 minutos, um consumidor registrou a **cobrança de juros abusivos** e o comprometimento de mais de 30% da margem consignável.⁴⁰ Ademais, em conformidade com outra narrativa, realizada no dia 21 de agosto de 2020, o indivíduo contratou um empréstimo no valor aproximado de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tendo efetuado o pagamento de mais de dez prestações com o valor médio de R\$ 500,00 (quinhentos reais), porém ainda apresenta um saldo devedor de R\$ 9.907,78 (nove mil novecentos e sete reais e setenta e oito centavos).⁴¹ No que concerne a este tema, existem outras denúncias no sítio eletrônico citado.⁴²

Além disso, existem registros no sentido de que o Banco Máxima **não presta informações acerca do percentual de juros a ser aplicado**, desse modo segundo relato de um consumidor “a empresa não esclarece o juros (*sic*) no momento da contratação (...) o juros (*sic*) vai aumentando todo mês e você não tem mais noção de quanto ainda vai pagar porque eles não enviam a fatura detalhada e ainda não informam qual parcela você está pagando”⁴³. No que tange às **dificuldades para ter acesso ao instrumento contratual**, observa-se o seguinte relato registrado no site no dia 20 de agosto de 2020: “liguei para o consignado do banco máximo (*sic*) pedindo meu contrato de consignação (...) mas colocaram a maior dificuldade para me enviar o contrato. Tem que enviar carta de próprio punho, fotos de documentos, e esperar uns 5 dias”.⁴⁴ Outro consumidor informou, no dia 17 de agosto de 2020: “Minha reclamação é pelo fato de ter feito empréstimo

³⁸ ID MP 2149008 (pág. 16).

³⁹ ID MP 2149008 (pág. 43); ID MP 2149008 (pág. 46); ID MP 2149008 (pág. 50); ID MP 2149008 (pág. 53); ID MP 2149008 (pág. 56).

⁴⁰ ID MP 2148989 (pág. 5).

⁴¹ ID MP 2149005 (pág. 25).

⁴² ID MP 2149006 (pág. 23); ID MP 2149006 (pág. 26); ID MP 2149006 (pág. 45); ID MP 2149007 (pág. 19); ID MP 2149007 (pág. 34).

⁴³ ID MP 2149005 (pág. 4).

⁴⁴ ID MP 2148999 (pág. 27).



consignado com a credcesta, e quando (*sic*) pedi um contrato me foi negado”.⁴⁵ No mesmo sentido, existem outras denúncias.⁴⁶

No dia 03 de novembro de 2020, às 19 horas e 40 minutos, reportou-se o **desconto indevido de parcela de empréstimos**: “infelizmente, em 2 de setembro foi descontado (*sic*) a parcela de meu pagamento, liguei e reclamei e a atendente disse que seria me restituído o valor indevido. Tal restituição só aconteceu no início de outubro, e para surpresa, ainda descontaram parcela em outubro e agora em novembro”.⁴⁷ No mesmo sentido, no dia 23 de junho de 2020, às 08 horas e 41 minutos, um indivíduo afirmou que: “tinha um empréstimo consignado com o Bando Maxima de R\$ 186.00 e que acabou agora em maio. Acontece (*sic*) que me descontaram R\$ 28.00 Esse mês de junho no meu contracheque e gostaria que me explicassem o desconto indevido”.⁴⁸ Outra pessoa narrou, no dia 01 de junho de 2020: “quitei dois contratos de empréstimo no dia 10 de abril e mesmo assim ainda veio descontando os valores das parcelas no meu contracheque”.⁴⁹ A respeito desta conduta abusiva, constatam-se outros relatos.⁵⁰

Diversos consumidores que optaram pela concessão de crédito revelaram que, mesmo com os descontos no contracheque, não se vislumbra a **diminuição do saldo devedor**, por outro lado, as **parcelas aumentam indevidamente**. Em 17 de março de 2020, às 00 horas e 11 minutos, um consumidor informou o seguinte: “além disso, verifiquei que o saldo devedor do empréstimo não está sendo reduzido, estando atualmente em mais de 14 mil reais, em que pese eu já tenha pago R\$ 2.077,92 (dois mil setenta e sete reais e noventa e dois centavos), por meio de desconto em meu contracheque”.⁵¹ No dia 14 de fevereiro de 2020, verifica-se outra denúncia no mesmo sentido: “o problema é que todo mês os descontos referente (*sic*) ao empréstimo são efetuados e no entanto, o valor principal da dívida não diminui, e não temos nenhuma explicação a respeito”.⁵²

Nota-se relato do dia 16 de setembro de 2020, corroborando com a conduta abusiva mencionada: “Paga-se mês a mês mas o capital nunca diminui. Então pedi um boleto para

⁴⁵ ID MP 2149013 (pág. 40).

⁴⁶ ID MP 2149016 (pág. 19).

⁴⁷ ID MP 2148989 (pág. 15).

⁴⁸ ID MP 2148989 (pág. 27).

⁴⁹ ID MP 2148996 (pág. 30).

⁵⁰ ID MP 2148998 (pág. 14); ID MP 2148998 (pág. 22); ID MP 2149009 (pág. 1); ID MP 2149009 - Pág. 42.

⁵¹ ID MP 2148989 (págs. 42 e 43).

⁵² ID MP 2149000 (pág. 17).



quitação, mas eles simplesmente não enviam”.⁵³ De acordo com outra pessoa, “fiz um saque consignado no cartão citado, para minha surpresa os descontos vem (*sic*) sendo feito já faz mais de um ano e até a presente data o saldo devedor é sempre o mesmo, não consta no contracheque número de prestações e taxa de juros”.⁵⁴ No tocante à situação relatada, existem outras queixas.⁵⁵

No que tange à **quitação antecipada e amortização**, existem reclamações no sentido de que o Banco Máxima viola as regras estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional, na Resolução n.º 3516/07. Em 07 de maio de 2020, às 14 horas e 34 minutos, um consumidor registrou: “desde novembro de 2019 vem sendo descontado o valor de R\$ 371,90 em meu contracheque, solicitei boleto para amortização no valor de R\$ 5.000,00 e paguei-o no dia 04/03/2020, entretanto foi surpreendido com a cobrança do mesmo valor que vinha sendo cobrado nos meses anteriores na folha de abril”.⁵⁶ Em outra reclamação, formulada no dia 02 de dezembro de 2020, depreende-se o seguinte: “(...) pedi o boleto para quitação que eles dão 5 dias e até agora nada, tenho amigo (*sic*) que pediu tem 13 dias e ainda não mandaram ou seja o BANCO MAXIMA junto com o CREDCESTA não mandam o boleto fazendo o cliente ficar preso a dívida e pagando juros de mais de 4%”.⁵⁷

No dia 25 de novembro de 2020, um consumidor afirmou que contratou um empréstimo consignado com o Banco Máxima, porém não precisou utilizar todo o crédito e tentou quitar parte da dívida. No entanto, informou que, ao ligar para os canais de atendimento, verificou grande demora para ser ouvido. Relatou que, após conseguir contatar o Banco, a atendente comunicou que para essa solicitação, seria necessário encaminhar uma carta de próprio punho, porém, mesmo o fazendo, o indivíduo não teve nenhuma confirmação de recebimento do e-mail.⁵⁸ Em outro relato, do dia 27 de julho de 2020, observa-se narrativa de um indivíduo que está há duas semanas tentando quitar o saldo devedor, porém a Instituição Financeira, em epígrafe, não encaminha o boleto de quitação: “a central de relacionamento já me indicou duas datas distintas a primeira no dia 20/07/20 e

⁵³ ID MP 2149002 (pág. 35).

⁵⁴ D MP 2149005 (pág. 49).

⁵⁵ ID MP 2149005 – (pág. 46); ID MP 2149006 – (pág. 1); ID MP 2149006 – (pág. 4); ID MP 2149006 – (pág. 14); ID MP 2149007 – (pág. 7); ID MP 2149007 – (pág. 16); ID MP 2149009 – (pág. 4); ID MP 2149009 – (pág. 16); ID MP 2149009 – (pág. 36); ID MP 2149009 – (pág. 39); ID MP 2149009 – (pág. 45); ID MP 2149009 – (pág. 57);

⁵⁶ ID MP 2148989 (pág. 34).

⁵⁷ ID MP 2148994 (pág. 1).

⁵⁸ ID MP 2148994 – (pág. 5).



a segunda dia 27/07/2020 e por último estão me propondo a data de 10/08/2020. E até agora esse boleto não me foi enviado”.⁵⁹

Uma consumidora, funcionária pública do Governo do Estado da Bahia, afirmou que foi contatada para utilizar o saque fácil, “sendo informada de que receberia faturas destelhadas (*sic*) e que o mesmo, embora consignado, poderia ser quitado mediante solicitação de boletos avulsos”. No entanto, relatou que, no final de agosto, após inúmeras tentativas, solicitou as faturas e um boleto de quitação para o cartão visa, porém “o banco fez pouco caso enviando as faturas descrevendo só os valores descontados em folha. Já o boleto de quitação do cartão visa foi enviado às vésperas, mediante ameaças de denúncia”.⁶⁰ Com relação a esta conduta do Banco Máxima, existem outras denúncias no sítio eletrônico.⁶¹

Além disso, notam-se registros acerca da **morosidade para prestar informações sobre o saldo devedor para quitação**. No dia 04 de agosto de 2020, um consumidor afirmou “solicitei o saldo devedor de dois contratos para quitação e o banco máxima pediu 05 dias úteis para formalizar o processo, expirou os dias e a única informação que tenho é que devo aguardar!”.⁶² No que se referem às **dificuldades vivenciadas para realizar a portabilidade do crédito**⁶³, uma pessoa relatou que, apesar de ter sido realizada a operação, o crédito não foi depositado na conta corrente. Narrou o seguinte: “solicitei uma Portabilidade de um empréstimo consignado da Sabemi para o Banco Máxima no dia 28/12/2020, averbaram no sistema do Exército, fizeram a confirmação comigo e até hoje não depositaram o valor do troco”.⁶⁴ Do mesmo modo, um sujeito asseverou “tenho um consignado com este banco, porém estou tentando a portabilidade para o BB, e não consigo”.⁶⁵

⁵⁹ ID MP 2148999 (pág. 4).

⁶⁰ ID MP 2149002 (pág. 14).

⁶¹ ID MP 2148998 (pág. 1); ID MP 2148999 (pág. 1); ID MP 2149006 (pág. 39); ID MP 2149009 (pág. 26); ID MP 2149013 (pág. 14); ID MP 2149013 (pág. 22); ID MP 2149014 (pág. 4); ID MP 2149014 (pág. 10); ID MP 2149014 (pág. 13); ID MP 2149014 (pág. 22); ID MP 2149014 (pág. 43); ID MP 2149015 (pág. 27).

⁶² ID MP 2148999 (pág. 37).

⁶³ ID MP 2148997 (pág. 25); ID MP 2148998 (pág. 40).

⁶⁴ ID MP 2148990 (pág. 1).

⁶⁵ ID MP 2148999 (pág. 13).



C) DAS OFERTAS PUBLICITÁRIAS ENGANOSAS E ABUSIVAS E DAS DIFICULDADES PARA CONTATAR A INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.

As **ligações e mensagens incômodas e abusivas** são registradas por inúmeros consumidores, de forma reiterada, na plataforma do Reclame Aqui. No dia 21 de março de 2020, às 16 horas e 46 minutos, um consumidor relatou: “não aguento mais a quantidade de ligações diárias do telemarketing desse banco me oferecendo portabilidade da qual eu já expressei para as atendentes que eu não tenho o mínimo interesse”.⁶⁶ No mesmo sentido, informa outro indivíduo: “recebimento contínuo (*sic*) de ligações no meu celular questionando sobre outra pessoa. Já informei que não sou a pessoa procurada e solicitei a remoção do meu número da base de contato porém continuo recebendo ligações”.⁶⁷ Ainda sobre o mesmo tema: “Esse banco me liga direto, mas ligam para falar com outra pessoa e toda vez que falo para pararem de ligar, desligam na minha cara e no outro dia voltam a ligar! (...)”.⁶⁸ No dia 26 de agosto de 2020, às 15 horas e 45 minutos, um consumidor relatou que o Banco Máxima efetua ligações cinco vezes por dia, de segunda à sábado, de modo insistente⁶⁹. Em relação a esta conduta abusiva, existem inúmeras outras denúncias.⁷⁰

Importa salientar que um consumidor registrou, no dia 26 de julho de 2020, que **realizou a contratação de um empréstimo consignado, mas “a empresa faz a operação de crédito através do rotativo do cartão de crédito”**.⁷¹ Verifica-se outra denúncia no seguinte sentido: “fiz um empréstimo no Credcesta que a principio (*sic*). Mas que agora nos informam que é rotativo com juros abusivos”.⁷² Neste mesmo sentido, existem outras denúncias.⁷³ **Ressalta-se que esta prática ilícita viola o dever de informação e**

⁶⁶ ID MP 2148993 (pág. 4).

⁶⁷ ID MP 2148993 (pág. 7).

⁶⁸ ID MP 2148993 (pág. 10).

⁶⁹ ID MP 2149010 (pág. 38).

⁷⁰ ID MP 2149005 (pág. 33); ID MP 2149010 (pág. 1); ID MP 2149010 (pág. 4); ID MP 2149010 (pág. 7); ID MP 2149010 (pág. 10); ID MP 2149010 (pág. 13); ID MP 2149010 (pág. 16); ID MP 2149010 (pág. 20); ID MP 2149010 (pág. 23); ID MP 2149010 (pág. 26); ID MP 2149010 (pág. 29); ID MP 2149010 (pág. 32); ID MP 2149010 (pág. 35); ID MP 2149010 (pág. 41); ID MP 2149010 (pág. 45); ID MP 2149010 (pág. 48); ID MP 2149010 (pág. 52); ID MP 2149010 (pág. 55); ID MP 2149011 (pág. 1); ID MP 2149011 (pág. 5); ID MP 2149011 (pág. 8); ID MP 2149011 (pág. 9); ID MP 2149011 (pág. 11); ID MP 2149011 (pág. 14); ID MP 2149011 (pág. 17); ID MP 2149011 (pág. 20); ID MP 2149011 (pág. 23); ID MP 2149016 (pág. 16).

⁷¹ ID MP 2149003 (pág. 31).

⁷² ID MP 2149005 (pág. 29).

⁷³ ID MP 2149009 (pág. 48); ID MP 2149009 (pág. 51); ID MP 2149009 (pág. 54); ID MP 2149016 (pág. 7).



o princípio da transparência – vigas basilares do microssistema consumerista – e denotam má-fé por parte do Acionado.

Por fim, no que diz respeito ao atendimento ao consumidor, observa-se a sua completa inadequação, considerando os **imbróglios enfrentados para contatar a Instituição Financeira**. Um consumidor relatou, no dia 13 de julho de 2020, o seguinte: “Hoje faz (sic) 3 dias que venho tentando falar no SAC/consignado deste banco e não consigo! Preciso de várias informações sobre um empréstimo que tenho junto a eles e não consigo falar com o banco”.⁷⁴ No mesmo sentido, no dia 16 de julho de 2020, outra pessoa afirmou que precisava de orientações sobre a utilização da sua conta, mas não conseguia contato telefônico com a instituição bancária.⁷⁵

Nota-se, ainda, outra queixa, do dia 07 de maio de 2020, registrando a grande dificuldade em contatar o Banco Máxima, o consumidor relata que tem 04 telefones: “1.0800 729 0413; 2.0800 729 0428; 3.4002-8100; 4.4502-0100”, porém não consegue contato através de nenhum deles.⁷⁶ Em outra reclamação, no dia 26 de novembro de 2020, um consumidor afirmou: “já liguei para o telefone 40033920 a secretária eletrônica atende você coloca o CPF coloca todos os seus dados que eles pedem aí manda você espera que com 10 minutos você será atendida. Eu já fiz duas ligações em uma esperei 15 minutos na segunda ligação esperei 30 minutos”.⁷⁷ No que concerne a esta conduta, existem outros relatos no aludido sítio eletrônico.⁷⁸

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS DESTA DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.

O *Parquet* atua em consonância com o artigo 5º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, de modo que procede como um dos instrumentos de execução da Política

⁷⁴ ID MP 2148999 (pág. 43).

⁷⁵ ID MP 2148999 (pág. 46).

⁷⁶ ID MP 2149000 (pág. 1).

⁷⁷ ID MP 2149013 (pág. 1).

⁷⁸ ID MP 2149014 (pág. 7); D MP 2149014 (pág. 16); ID MP 2149014 (pág. 19); ID MP 2149014 (pág. 31); ID MP 2149014 (pág. 40); ID MP 2149015 (pág. 30).



Nacional das Relações de Consumo. A Lei Federal n.º 8.078/90 detém normas cuja observância é obrigatória, por serem cogentes e de ordem pública, consistindo, dessa forma, um aparato destinado à defesa dos destinatários finais de bens. Restou, assim, incumbida às Promotorias de Justiça do Consumidor a seguinte missão fundamental: “um dos entes de que se socorre o consumidor, quando se vê diante de um impasse oriundo de determinada relação de consumo”⁷⁹. Compete ao Ministério Público a função precípua de ajuizar ação civil pública para assegurar o equilíbrio entre os direitos e obrigações das partes; o que justifica sua atuação como legitimado à propositura desta medida judicial coletiva, com escopo no artigo 81, do CDC, harmonizado com o artigo 82, II, deste mesmo diploma legal, zelando, dessa forma, pelos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de origem comum.

À luz desse entendimento, de fato, assegura-se ao *Parquet* o patrocínio de ações em defesa dos direitos adquiridos dos consumidores, com espeque na Lei Federal n.º 7.347/1985, a qual disciplina a ação civil pública. O Superior Tribunal de Justiça reconheceu a legitimidade do Ministério Público para questionar, em sede de ação civil pública, a ilegalidade da cobrança de tarifa sob emissão de boleto bancário, mencionando que a exordial havia sido proposta com base nos interesses individuais homogêneos dos consumidores/usuários do serviço bancário, (...) “motivo pelo qual não há falar em falta de legitimação do Ministério Público para propor a ação”⁸⁰. Nesse mesmo viés, reconheceu o Tribunal de Cidadania que o órgão ministerial “detém legitimidade para propor ação civil pública a fim de debater a cobrança de encargos bancários supostamente abusivos, por se tratar de tutela de interesses individuais homogêneos de consumidores/usuários dos serviços bancários”⁸¹. Nesta senda, observa-se que o *Parquet* apresenta legitimidade para atuar na situação em epígrafe.

⁷⁹ FILOMENO, José Geraldo Brito. *Curso Fundamental de Direito do Consumidor*. 3. ed. Editora Atlas S.A, 2014. p. 60.

⁸⁰ STJ - REsp: 794752 MA 2005/0182889-0, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 16/03/2010, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 12/04/2010.

⁸¹ STJ – REsp: 1361699 MG, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de julgamento: 12/09/2013, T3-TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/09/2017.



2.1 DOS CONTRATOS BANCÁRIOS, DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES E DA NECESSÁRIA PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS.

Os contratos bancários, classificados como instrumentos de longa duração⁸², apresentam como objetivo a intermediação de crédito, sendo que a instituição financeira deve figurar como uma das partes da relação.⁸³ Saliente-se que a atividade bancária deve observar o quanto previsto na Carta Magna, outrossim, tanto os dispositivos que asseguram a livre iniciativa e a defesa econômica (art. 170, *caput* e inciso IV), quanto aqueles que estabelecem se tratar de obrigação do Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII, e 170, V).⁸⁴ Não se pode olvidar que a proteção do consumidor constitui direito de matriz fundamental, não podendo ser sobrepujado pela liberdade econômica, apesar desta ser um princípio da República brasileira.⁸⁵

Neste sentido, a Lei n.º 8.078/90 previu, expressamente, no art. 3º, §2º, que a prestação de serviços de natureza bancária configura uma relação de consumo. No mesmo sentido, o Enunciado de Súmula n.º 297 do Superior Tribunal de Justiça ratificou este entendimento, *in verbis*: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”⁸⁶. Observa-se, portanto, “uma preocupação especial do legislador referente a este tipo de contrato, uma vez que o mesmo poderá levar o consumidor a uma situação de endividamento, vinculando-o permanentemente ao fornecedor”.⁸⁷

Os contratos bancários e financeiros assumiram grande importância, especialmente em virtude de oportunizar a introdução e atuação dos sujeitos no mercado. Destarte,

⁸² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 529-530.

⁸³ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 254.

⁸⁴ *Ibidem.*, p. 250.

⁸⁵ 3 No que concerne à proteção constitucional do consumidor, examinar: NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. A Proteção Constitucional do Consumidor. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010. MARQUES, Claudia Lima. A proteção dos consumidores em um mundo globalizado: Studium Generale sobre o consumidor como homo novus. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, n. 85, p. 25-63, janeiro-fevereiro de 2013. MIRAGEM, Bruno. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. Revista de Direito do Consumidor, vol. 43, jul.-set. 2002, p. 111 e seg.

⁸⁶ Disponível em: [vol.23\(VersãoFinal\).indd \(stj.jus.br\)](#). Acesso em 09 abr. 2021.

⁸⁷ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 14. E. rev. ampl. e atual. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 491.

observa-se que “o *homo economicus* na sociedade de consumo depende da atividade bancária para intermediar suas relações econômico-financeiras, para ter acesso ao crédito e a meios de pagamento automatizados de crescente utilização no mercado”.⁸⁸ Desse modo, a vulnerabilidade, reconhecida pelo art. 4º, inciso I, da Lei n.º 8.078/90, é “um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos”, leciona Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin⁸⁹. No entanto, as relações bancárias potencializam essa fragilidade, de modo que os sujeitos vivenciam uma verdadeira “situação de hipervulnerabilidade decorrente da extrema necessidade da obtenção de crédito para responder a necessidades imprevistas ou para solucionar/minorar efeitos de eventual desorganização financeira pessoal”.⁹⁰

No caso em concreto, os consumidores, suscetíveis às condutas abusivas da Instituição Financeira demandada, denotam principalmente a vulnerabilidade técnica, jurídica e fática. A vulnerabilidade técnica é constatada quando o consumidor não apresenta os conhecimentos necessários acerca dos meios utilizados para “produzir produtos ou para conceber serviços, tampouco sobre seus efeitos ‘colaterais’, o que o torna presa fácil no mercado de consumo”.⁹¹ Desse modo, os consumidores não detêm conhecimentos técnicos quanto a elementos intrínsecos à contratação, apresentando dificuldades para compreender os “modelos de remuneração do banco e dos cálculos necessários a sua identificação”⁹². O aludido cenário se torna ainda mais gravoso, em virtude da prestação inadequada ou ausência de informações sobre aspectos essenciais da relação contratual⁹³. **Quando contratam com o Banco Máxima S/A a concessão de crédito, estão acreditando, de modo enganoso, que se trata de um financiamento, mas, na**

⁸⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 528.

⁸⁹ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011, p. 224 e 225.

⁹⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 537.

⁹¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: O princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora. p. 141.

⁹² MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 268.

⁹³ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: O princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora. p. 142.



realidade, o Réu termina por os iludir, visto que consiste no próprio cartão de crédito com encargos e juros extremamente elevados e abusivos.

A **vulnerabilidade jurídica ou científica** se refere à inexistência de *expertise* em economia e contabilidade pelos consumidores, o que dificulta a compreensão acerca das consequências das relações entabuladas sobre o seu patrimônio.⁹⁴ Além disso, tais sujeitos desconhecem os “efeitos jurídicos do contrato e sua disciplina legal”.⁹⁵ Neste sentido, torna-se imprescindível que a Instituição Bancária seja compelida a os orientar, de forma clara e consistente, de modo que tomem decisões conscientes acerca das contratações a serem efetuadas. Por fim, no que se refere à **vulnerabilidade fática**, vislumbra-se que os indivíduos dessabem as “circunstâncias que permitem identificar níveis distintos de dependência e/ou catividade do consumidor em relação ao banco”.⁹⁶

O Procedimento Administrativo n.º 003.9.11934/2021 também enquadrrou, como conduta a ser apurada, a ausência de cuidado e zelo com os dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não dos seus serviços e/ou produtos, ensejando vínculos jurídicos sem a aquiescência e concordância destes, além da exigência de pagamentos totalmente infundados, configurando-se expressa transgressão ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14. Outrossim, a parte ré, em muitas oportunidades, segundo o SINDSAÚDE/BA, vem disponibilizando indevidamente os dados pessoais dos consumidores para terceiros, ocasionando fraudes e contratações não autorizadas devidamente por aqueles, além de uma elevadíssima quantidade de demandas individuais dada esta prática nefasta, coibida pelo art. 3º, inciso VII, da Lei n.º 12.965/14, bem como pela Lei n.º 13.709/18.

Neste viés, houve o descumprimento do dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, para que estes tenham o devido e obrigatório cuidado

⁹⁴ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 269.

⁹⁵ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 269.

⁹⁶ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 269.



com os dados pessoais dos destinatários finais. Salienta-se que as práticas abusivas expostas nesta Ação Civil Pública no que concerne ao Cartão de Crédito CredCesta, à concessão de empréstimos, à publicidade ilícita, bem como à inadequação do serviço de atendimento ao cliente afetam os consumidores sobremaneira, podendo atingir, até mesmo, o seu patrimônio, causando-lhes o superendividamento e colocando em risco o mínimo vital.

2.2 DAS ABUSIVIDADES ASSOCIADAS À DISPONIBILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CREDCESTA.

Depreende-se, do quanto registrado nos Procedimentos Administrativos que servem de espeque para esta medida judicial coletiva, que a prestação do serviço bancário pela parte *ex adversa* encontra-se acometida por sérios vícios que a maculam pela inadequação e afetam a sua qualidade. No que se refere ao cartão de crédito CredCesta, observam-se inúmeras ilicitudes, abaixo detalhadas.

2.2.1 DA FALTA DE TRANSPARÊNCIA NO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES: VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA E AO DEVER DE INFORMAR.

A falta de transparência no fornecimento de informações se consagra uma reclamação recorrente dos servidores. Essa conduta transgride frontalmente o art. 4º, *caput* e inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, bem como o postulado da boa-fé objetiva e dos deveres anexos, que se referem aos deveres de “cuidado, previdência, segurança, cooperação, informação” e, igualmente, aos “deveres de proteção e cuidado relativos à pessoa e ao patrimônio da outra parte”.⁹⁷ Considerando que a Instituição Financeira não presta informações essenciais à análise da “conveniência e utilidade da contratação”⁹⁸, priva os consumidores do exercício da autonomia da vontade de forma consciente, o que é

⁹⁷ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 261.

⁹⁸ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 259.



lastimável, pois tal princípio deve nortear a celebração dos contratos bancários.⁹⁹

Desse modo, em consonância com o dever de informação, o art. 12 da Resolução n.º 3.919/2020 do Conselho Monetário Nacional esclarece que os contratos de prestação de serviços vinculados a cartão de crédito devem **estabelecer 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”.¹⁰⁰ Nesse mesmo viés, cumpre ressaltar que o art. 13 da Resolução n.º 3.919/2010 do Conselho Monetário Nacional esclarece que os demonstrativos e/ou faturas mensais de cartão de crédito devem apresentar informações, no mínimo, a respeito dos seguintes aspectos: 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**.¹⁰¹

2.2.2 DO ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO: VIOLAÇÃO DO ART. 39, INCISO III, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O Banco Máxima S/A não pode remeter o cartão de crédito sem a prévia solicitação, pois o consentimento do consumidor se faz necessário para que o contrato de cartão de crédito seja, efetivamente, celebrado.¹⁰² Neste sentido, trata-se de prática abusiva, vedada pelo o art. 39, inciso III, da Lei n.º 8.078/90, bem como de “ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”, conforme o Enunciado de Súmula n.º 532 do Superior Tribunal de Justiça.¹⁰³ Segundo o Superior Tribunal de Justiça “há a abusividade da conduta com o simples envio do cartão de crédito, sem pedido pretérito e expresso do consumidor, independentemente da múltipla função e do bloqueio da função crédito”, pois são tutelados

⁹⁹ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 259.

¹⁰⁰ Disponível em: Resolução CMN n.º 3.919 de 25/11/2010 (bcb.gov.br). Acesso em: 09 abr. 2021.

¹⁰¹ Disponível em: Resolução CMN n.º 3.919 de 25/11/2010 (bcb.gov.br). Acesso em: 09 abr. 2021.

¹⁰² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 560.

¹⁰³ Disponível em: STJ - Notícias: Envio de cartão de crédito não solicitado é prática abusiva sujeita a indenização. Acesso em 13 abr. 2021.



os “interesses dos consumidores em fase pré-contratual, evitando a ocorrência de abuso de direito na atuação dos fornecedores na relação consumerista com esse tipo de prática comercial, absolutamente contrária à boa-fé objetiva”.¹⁰⁴

Na hipótese do envio não solicitado, o Banco Central informa que o cliente deve entrar em contato com a citada instituição e requerer o cancelamento, o que pode ser realizado “nas agências da instituição financeira emissora do cartão de crédito e nos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizados pelos bancos por telefone e/ou pela internet”.¹⁰⁵ No entanto, importa ressaltar que o encaminhamento do cartão sem a prévia solicitação não origina qualquer relação contratual, pois “o silêncio não importa anuência do consumidor”.¹⁰⁶ Desse modo, **não se faz necessária a adoção de qualquer medida por parte dos indivíduos para que o contrato seja extinto, pois, na realidade, tal pacto inexistente.**

A despeito da inequívoca previsão legal e do indubitável entendimento jurisprudencial consolidado acerca da abusividade da prática supracitada, observa-se que o Banco Máxima continua a perpetrá-la, causando diversos imbrólios aos consumidores. Importa salientar que, além de praticar uma conduta expressamente vedada pela Lei Federal n.º 8.078/90, a instituição bancária tem dificultado o cancelamento dos cartões encaminhados sem prévia solicitação dos consumidores. Conforme mencionado acima, verificam-se situações inadmissíveis, como a de um consumidor que efetuou uma ligação de **duração de 3 horas e 33 minutos**, com o desiderato de solicitar o cancelamento do cartão encaminhado sem solicitação (protocolo de atendimento n.º 202010364503), porém foi informado de que **o cancelamento não poderia ser realizado por telefone, sendo necessário encaminhar um e-mail**, esclarecendo o motivo do cancelamento e anexando o seu RG (protocolo de atendimento n.º 201029793387).¹⁰⁷ Outra consumidora foi comunicada que, para cancelar o cartão, **precisaria se dirigir até a loja do Shopping Piedade, com uma carta de próprio punho.**¹⁰⁸

¹⁰⁴ STJ - REsp: 1261513 SP 2011/0069522-9, Relator: Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Data de Julgamento: 27/08/2013, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 04/09/2013.

¹⁰⁵ Disponível em: Cartilha - Cartão de crédito (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.

¹⁰⁶ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 433.

¹⁰⁷ ID MP 2149003 (pág. 1).

¹⁰⁸ ID MP 2149003 (pág. 5).



2.2.3 DO ATRASO NO ENVIO DA 1ª E 2ª VIAS DO CARTÃO DE CRÉDITO: VIOLAÇÃO AO ART. 20, *CAPUT*, DA LEI FEDERAL N.º 8.078/90.

A previsão e o cumprimento dos prazos estipulados se configuram de suma importância para que as relações consumeristas sejam norteadas pelo equilíbrio, em conformidade com o art. 4º, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90. Observa-se, portanto, que o art. 39, inciso XII, do citado diploma normativo prevê como abusiva a prática de deixar de estabelecer lapso temporal para o cumprimento da obrigação ou deixar a fixação do termo inicial a arbítrio do fornecedor.¹⁰⁹

O art. 20, do Código de Defesa do Consumidor, é claro e contundente ao admitir que “o fornecedor de serviços responde pelos vícios decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária”. Assim sendo, o não envio da primeira e da segunda via do cartão de crédito em prazo fixado caracteriza **falha na prestação de serviços**; o que certamente provoca “insegurança e frustração, decorrentes da privação de efetuar transações através da linha de crédito contratada”.¹¹⁰

Ressalte-se, ainda, que alguns relatos evidenciam tempo completamente irrazoável de espera. Determinado consumidor registrou que, a despeito de o banco ter informado que a primeira via do cartão chegaria em 30 (trinta) dias, estava aguardando há **07 (sete) meses**.¹¹¹ Outra pessoa informou que solicitou a segunda via do cartão de crédito, tendo sido debitada a taxa de 25 reais, porém estava há **04 (quatro) meses** aguardando o cartão requerido.¹¹² Em importante decisão, a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal mencionou o seguinte: “a espera por mais de seis meses para o envio de cartão bancário extrapola o razoável e impõe injustos transtornos e aflições ao correntista que se vê

¹⁰⁹ GARCIA, Leonardo; DANTAS, Alessandro; ROCHA, Roberval. *Código de Defesa do Consumidor*. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 619.

¹¹⁰ TJ-PR - RI: 00590334320178160182 PR 0059033-43.2017.8.16.0182 (Acórdão), Relator: Juiz Helder Luis Henrique Taguchi, Data de Julgamento: 21/05/2019, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 21/05/2019. Disponível em: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. CLONAGEM. CANCELAMENTO DE CARTÃO. ATRASO INJUSTIFICADO NO ENVIO DE NOVO PLÁSTICO. RESTRIÇÃO AO USO DO CRÉDITO CONTRATADO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO ADEQUADA AO CASO CONCRETO. RECURSO DESPROVIDO. (TJPR Tribunal de Justiça do Paraná TJ-PR - PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - Recursos - Recurso Inominado: RI 0059033-43.2017.8.16.0182 PR 0059033-43.2017.8.16.0182 (Acórdão) (jusbrasil.com.br). Acesso em 12 abr. 2021.

¹¹¹ ID MP 2149008 (pág. 16).

¹¹² ID MP 2149008 (pág. 10).



desprovido de um dos meios de movimentar a conta corrente (...).¹¹³

2.2.4 DAS DIFICULDADES PARA EFETUAR O CANCELAMENTO DO CARTÃO E O ENCERRAMENTO DA CONTA, COM O RECEBIMENTO DO ESTORNO DEVIDO E DAS COBRANÇAS INDEVIDAS.

As dificuldades para efetuar o cancelamento do cartão de crédito ¹¹⁴, e o encerramento da conta, com o recebimento do estorno devido¹¹⁵ são narradas por alguns consumidores no sítio eletrônico Reclame.Aqui. 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.¹¹⁶

Importa salientar que, em regra, essa espécie de contrato apresenta prazo indeterminado, de modo que a sua extinção ocorre por iniciativa das partes, outrossim, pode ser concretizada com a solicitação do cancelamento pelo titular do cartão de crédito.¹¹⁷ No entanto, o que se vislumbra é a evidente transgressão ao dispositivo mencionado. Segundo relato de consumidor, **mesmo em meio à pandemia**, o Banco Máxima não tem admitido que a operação do cancelamento seja realizada através do telefone, exigindo que o cliente compareça a um Shopping e, presencialmente, preencha uma carta de próprio punho, solicitando o cancelamento.¹¹⁸ Ademais, outra pessoa relata que realizou o pedido de cancelamento há mais de 10 (dez) dias, porém até o momento não havia recebido qualquer retorno.¹¹⁹ Neste sentido, tanto o dever de assegurar que a operação possa ser realizada através de todos os instrumentos disponibilizados para a contratação, bem como a obrigação

¹¹³ TJ-DF - ACJ: 20130710022949 DF 0002294-81.2013.8.07.0007, Relator: EDI MARIA COUTINHO BIZZI, Data de Julgamento: 06/08/2013, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 12/09/2013 . Pág.: 206. Disponível em: PROCESSO CIVIL E CIVIL. SENTENÇA INFRA PETITA. ART. 515, § 1º E 3º DO CPC. CONSUMIDOR. ATRASO NO ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DANOS MATERIAIS NÃO DEMONSTRADOS. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJ-DF - Apelação Cível do Juizado Especial: ACJ 0002294-81.2013.8.07.0007 DF 0002294-81.2013.8.07.0007 (jusbrasil.com.br). Acesso 12 abr. 2021.

¹¹⁴ ID MP 2148991 (págs. 1 a 10).

¹¹⁵ ID MP 2148996 (pág. 36).

¹¹⁶ ID MP 2148989 (págs. 30 e 31).

¹¹⁷ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 431.

¹¹⁸ ID MP 2149013 (pág. 25).

¹¹⁹ ID MP 2149013 (pág. 18).



de processar imediatamente da solicitação, têm sido desrespeitados.

No que concerne à **cobrança de anuidade, após a rescisão contratual e o cancelamento do cartão**, faz-se necessário que o Réu efetue “o ressarcimento dos valores que foram indevidamente cobrados e pagos”¹²⁰, cabendo, inclusive, a depender do caso concreto, a repetição do indébito, prevista no art. 42 da Lei n.º 8.078/90.¹²¹ 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”.¹²²

2.2.5 DAS COBRANÇAS RELATIVAS A COMPRAS NÃO REALIZADAS PELO CONSUMIDOR: VIOLAÇÃO AO ART. 14, CAPUT, DO CDC.

Existem inúmeras reclamações acerca de cobranças referentes a compras não realizadas pelos consumidores, inclusive transações internacionais desconhecidas¹²³. No entanto, a despeito de entrarem em contato com o Réu, inúmeros indivíduos não lograram êxito em obter a resolução do problema. Trata-se de uma hipótese de falha na prestação do serviço, prevista no art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Neste ponto, é importante salientar que o Banco Máxima 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”.¹²⁴

O fundamento da responsabilização da Acionada consiste no **risco do**

¹²⁰ TJ-DF 07032298320188070014 DF 0703229-83.2018.8.07.0014, Relator: ARNALDO CORRÊA SILVA, Data de Julgamento: 07/11/2018, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE: 12/11/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada. Disponível em: JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO. CARTÃO DE CRÉDITO. PEDIDO DE CANCELAMENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇA DE ANUIDADE. ILEGALIDADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJ-DF: 0703229-83.2018.8.07.0014 DF 0703229-83.2018.8.07.0014 (jusbrasil.com.br). Acesso em 12 abr. 2021.

¹²¹ TJ-DF 07049780320168070016 0704978-03.2016.8.07.0016, Relator: ARNALDO CORRÊA SILVA, Data de Julgamento: 13/07/2016, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Publicação: Publicado no DJE: 20/07/2016. Pág.: Sem Página Cadastrada. Disponível em: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. CANCELAMENTO. COBRANÇA DE ANUIDADE. COBRANÇA INDEVIDA. DÍVIDA INEXISTENTE. REPETIÇÃO EM DOBRO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios TJ-DF: 0704978-03.2016.8.07.0016 0704978-03.2016.8.07.0016 (jusbrasil.com.br). Acesso em 12 abr. 2021.

¹²² GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 14. E. rev. ampl. e atual. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 387.

¹²³ ID MP 2149006 (pág. 29); ID MP 2149007 (pág. 28); ID MP 2149007 (pág. 37).

¹²⁴ MIRAGEM, Bruno. *Direito Bancário*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 486.



empreendimento¹²⁵, pois a atividade bancária apresenta inconvenientes intrínsecos ao seu exercício, cabendo à instituição o “dever de segurança, que a lei estabelece, implícita ou explicitamente”¹²⁶. Ademais, a situação em epígrafe se configura como **fortuito interno**¹²⁷, 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”.¹²⁸ Nesse viés, destaque-se o Enunciado de Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.¹²⁹

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**”.¹³⁰ Neste sentido, urge que o Banco Máxima empreenda os esforços necessários, inclusive implementando recursos, para verificar se as compras estão sendo, de fato, realizadas pelos titulares dos cartões de crédito.

2.3 DAS ABUSIVIDADES REACIONADAS À CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS.

O contrato de abertura de crédito consiste naquele em que “a instituição bancária, na condição de creditante, assume o compromisso de desembolso em favor do creditado mediante remuneração financeira a ser paga pelo creditado sob a forma de juros”.¹³¹ Destaque-se que existe uma modalidade que enseja o adimplemento das parcelas, através do desconto automático dos valores da folha de pagamento dos salários ou aposentadoria ou

¹²⁵ Rcl 8.946/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 10/10/2012, DJE 29/10/2012. Disponível em:

¹²⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019. p. 609.

¹²⁷ Rcl 8.946/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 10/10/2012, DJE 29/10/2012. Disponível em:

¹²⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019. p. 630.

¹²⁹ Disponível em: STJ - Súmulas do STJ. Acesso em 12 abr. 2021.

¹³⁰ REsp 557.030/RJ, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, julgado em 16/12/2004. Disponível em: capas.jurisprudencia.portal.baixa.res(stj.jus.br). Acesso em: 12 abr. 2021.

¹³¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 549.



por meio do débito em conta, o que minora a possibilidade de inadimplência.¹³² No entanto, nestas situações exige-se maior atenção dos fornecedores no que tange ao cumprimento de suas obrigações, urgindo que cumpram adequadamente o “dever de informar qualificado”, previsto no art. 52 da Lei n.º 8.078/90, bem como que observem os “limites de endividamento do consumidor proporcional a sua renda mensal”, garantindo os recursos indispensáveis à sua sobrevivência e, que efetuem um gerenciamento metucioso da publicidade de crédito, restando o estímulo ao superendividamento.¹³³

No que concerne ao dever de informar e de esclarecer, faz-se mister que as instituições bancárias observem os “dois estágios distintos do *iter* da comunicação com o consumidor”¹³⁴, prestando a **informação pré-contratual**, no momento que antecede a concessão do crédito e a **informação contratual**, quando houver a formalização do acordo.¹³⁵ Ademais, os fornecedores devem admoestar os indivíduos acerca dos riscos do contrato, mormente sobre aqueles oriundos da inadimplência.¹³⁶ Nesse viés, o art. 52 da Lei n.º 8.078/90 determina que o fornecedor de serviços relativos à outorga de crédito deve informar previamente e de forma adequada sobre os seguintes aspectos: “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”. Intenta-se assegurar que o sujeito, imbuído dos dados importantes e necessários, poderá adotar postura consciente, refletida, espontânea e verdadeiramente consentida.¹³⁷

2.3.1 DOS ÓBICES ENFRENTADOS PARA TER ACESSO AO INSTRUMENTO CONTRATUAL: VIOLAÇÃO AO ART. 6º, INCISO III, AO ART. 20, CAPUT E AO ART.

¹³² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 552.

¹³³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 552.

¹³⁴ 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. 289.

¹³⁵ 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. 288-289.

¹³⁶ 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. 459.

¹³⁷ 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. 289.



52 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

É dever da instituição bancária disponibilizar a cópia do instrumento contratual ao consumidor.¹³⁸ No entanto, observam-se denúncias relatando que o Banco Máxima se recusou a encaminhar o documento¹³⁹ e impôs óbices, tais como a exigência do encaminhamento de uma carta de próprio punho, fotos e documentos.¹⁴⁰ Desse modo, diante desta conduta, presume-se a violação ao art. 6º, inciso III, ao art. 20, *caput* e ao art. 52, ambos do Código de Defesa do Consumidor, pois se constata, respectivamente, a evidente configuração de vício da informação e o descumprimento do dever de informação.¹⁴¹ Ressalte-se, ainda, que a ausência de disponibilização do referido instrumento inviabiliza a comprovação de que o consumidor conhece as cláusulas contratuais¹⁴², o que, conforme o art. 46 da Lei n.º 8.078/90, o desobriga de cumpri-las.

2.3.2 DA COBRANÇA ABUSIVA DE JUROS E DA AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES ACERCA DO PERCENTUAL A SER APLICADO: VIOLAÇÃO AO ART. 52, INCISO II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

No que concerne à **ausência de prestação de informações** acerca do percentual a ser aplicado, verifica-se evidente transgressão ao art. 52, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a obrigação do fornecedor de comunicar “o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros”. Ademais, observa-se violação à Resolução n.º 4.881/2020 do Conselho Monetário Nacional que dispõe sobre o dever de informar, antes da

¹³⁸ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 1432.

¹³⁹ ID MP 2149013 (pág. 40).

¹⁴⁰ ID MP 2148999 (pág. 27).

¹⁴¹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 1433.

¹⁴² TJ-PR - RI: 000966941201581600310 PR 0009669-41.2015.8.16.0031/0 (Acórdão), Relator: James Hamilton de Oliveira Macedo, Data de Julgamento: 15/04/2016, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 26/04/2016. Disponível em: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO. TARIFAS INDICADAS NA INICIAL QUE NÃO FORAM COBRADAS OU PACTUADAS. MINUTA DO CONTRATO NÃO ENTREGUE AO CONSUMIDOR NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO. DEVER DE INFORMAÇÃO (ART. 6º, II DO CDC) DESCUMPRIDO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO CONHECIMENTO ACERCA DA EXISTÊNCIA DAS TARIFAS NO CONTRATO. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ NÃO CARACTERIZADA. CONDENAÇÃO AFASTADA. RECURSO PROVIDO. Tribunal de Justiça do Paraná TJ-PR - PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - Recursos - Recurso Inominado: RI 0009669-41.2015.8.16.0031 PR 0009669-41.2015.8.16.0031/0 (Acórdão) (jusbrasil.com.br). Acesso em 13 abr. 2021.



celebração da contratação das operações de crédito, o Custo Efetivo Total (CET), que dentre outros dados, abrange os juros. Em consonância com o Enunciado de Súmula n.º 530 do Superior Tribunal de Justiça, nos contratos bancários, “na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada – **por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos** -, aplica-se a **taxa média de mercado**, divulgada pelo Bacen”, sendo aquela “praticada nas operações de mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor”.¹⁴³

No que tange à **cobrança abusiva de juros**, é importante registrar que o Enunciado de Súmula n.º 596 do Supremo Tribunal Federal afastou a incidência da Lei de Usura, assim como o Enunciado de Súmula n.º 382 do Superior Tribunal de Justiça reconheceu que “a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só não indica abusividade”¹⁴⁴. No entanto, admite-se a revisão das taxas de juros remuneratórios, “em situações excepcionais, desde que caracterizada a relação de consumo e que a abusividade (capaz de colocar o consumidor em desvantagem exagerada – art. 51, §1º, do CDC”, reste “cabalmente demonstrada, **ante às peculiaridades do julgamento em concreto**”.¹⁴⁵ **Neste sentido, urge que o Banco Máxima, nos momentos pré-contratual e contratual, informe, claramente, através de todos os meios disponíveis para a contratação (call center, pessoalmente, aplicativo, sítio eletrônico), acerca da taxa de juros remuneratórios a ser aplicada, não adotando valores abusivos e exorbitante à média de mercado.**

¹⁴³ Disponível em: vol.44.indd (stj.jus.br). Acesso em 13 abr. 2021.

¹⁴⁴ Disponível em: vol.35.indd (stj.jus.br). Acesso em 13 abr. 2021.

¹⁴⁵ AgRg no AREsp 720099/MS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/09/2015, DJe 11/09/2015; AgRg no REsp 1385348/SC, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 04/08/2015, DJe 13/08/2015; AgRg no AREsp 615810/MS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/06/2015, DJe 05/08/2015; AgRg no AREsp 615795/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/05/2015, DJe 20/05/2015; AgRg no AREsp 574590/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 16/12/2014; AgRg no AREsp 548764/MS, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 26/11/2014; AgRg no AREsp 533578/RS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 02/09/2014, DJe 07/10/2014; AgRg no AREsp 359847/ES, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2014, DJe 14/02/2014; REsp 1061530/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 22/10/2008, DJe 10/03/2009. (VIDE INFORMATIVO DE JURISPRUDÊNCIA N. 373). Disponível em: Jurisprudência em teses 48 - Bancário.pdf (stj.jus.br). Acesso em 13 abr. 2021.



2.3.3 DA AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES ACERCA DO SALDO DEVEDOR PARA QUITAÇÃO E DA NÃO DIMINUIÇÃO DO MONTANTE A SER PAGO: VIOLAÇÃO AO ART. 4º, *CAPUT* E AO ART. 6º, INCISO III, AMBOS DA LEI N.º 8.078/90.

Em relação à **ausência de diminuição do saldo devedor**, constatam-se inúmeras reclamações no sentido de que o valor principal da dívida não diminui, por outro lado, as parcelas aumentam, mesmo com a efetivação de inúmeros pagamentos, não havendo explicação por parte do Banco Máxima acerca desta situação.¹⁴⁶ Além disso, os indivíduos solicitam boletos de quitação, porém a Instituição ré não os encaminha.¹⁴⁷ Neste sentido, observa-se flagrante desrespeito ao preceito da transparência e ao direito à informação dos consumidores, previstos respectivamente no art. 4º, *caput* e no art. 6º, inciso III, ambos da Lei n.º 8.078/90.

Observa-se que a prestação de tais informações se configura de tamanha importância que a Resolução n.º 4.292/2013 do Conselho Monetário Nacional, que dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito, no art. 15, prevê que as instituições financeiras devem fornecer ao devedor **Documento Descritivo do 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”, assim como “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 §2º, esse documento deve ser disponibilizado, de modo contínuo, nos canais de atendimento eletrônico e fornecido, imediatamente, nos canais de atendimento presenciais, e em até 01 (um) dia útil, contado da data da solicitação, nos demais canais de atendimento.¹⁴⁸ **Neste sentido, é imperioso que o Banco Máxima passe a prestar, adequadamente, informações sobre o saldo devedor dos clientes, assim como acerca da sua evolução.**

¹⁴⁶ ID MP 2149000 (pág. 17).

¹⁴⁷ ID MP 2149002 (pág. 35).

¹⁴⁸ Disponível em: Voto (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.



2.3.4 DA AUSÊNCIA DE DISPONIBILIZAÇÃO DE OPÇÕES DE AMORTIZAÇÃO DA DÍVIDA E DA QUITAÇÃO ANTECIPADA: VIOLAÇÃO AO ART. 52, §2º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

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 dívida¹⁴⁹, exigindo, até mesmo, o encaminhamento de uma carta de próprio punho pelos clientes.¹⁵⁰ Assim sendo, constata-se que o Banco Máxima 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).¹⁵¹

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.¹⁵² Nesse viés, cumpre ressaltar que o fornecedor não pode se insurgir contra esse direito dos consumidores.¹⁵³ Se o fizer, incorrerá em mora e poderá ser responsabilizado por eventuais danos oriundos da situação.¹⁵⁴ Além disso, caso os clientes paguem mais, em decorrência de conduta abusiva da instituição financeira, deve-se exigir a repetição do indébito, outrossim, a devolução em dobro do valor pago ilegalmente.¹⁵⁵

¹⁴⁹ ID MP 2148994 (pág. 1).

¹⁵⁰ ID MP 2148994 – (pág. 5).

¹⁵¹ 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.

¹⁵² Disponível em: RESOLUCAO 3516 , de 06/12/2007 (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

¹⁵³ GARCIA, Leonardo; DANTAS, Alessandro; ROCHA, Roberval. *Código de Defesa do Consumidor*. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 779.

¹⁵⁴ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ*. 14. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Editora JusPodvim, 2019. p. 486.

¹⁵⁵ 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.



2.3.5 DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA REALIZAR A PORTABILIDADE DO EMPRÉSTIMO: VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO N.º 4.292/13.

A portabilidade deve ser assegurada pelas instituições financeiras, conforme o art. 1º da Resolução n.º 4.292/13 do Conselho Monetário Nacional¹⁵⁶, 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 aceitar a liquidação através da transferência dos recursos pelo novo banco.¹⁵⁷ Ocorre que existem reclamações acerca das dificuldades enfrentadas para realizar esta operação.¹⁵⁸

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.¹⁵⁹ Importa salientar que as instituições financeiras **têm o dever de divulgar as informações necessárias ao exercício do direito à portabilidade, assim como os procedimentos para a sua solicitação**, “em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências e de seus correspondentes no País e nos respectivos sítios eletrônicos na internet”, em conformidade com o art. 13.

Em concordância com o art. 15, as instituições financeiras devem fornecer ao devedor o Documento Descritivo do Crédito, incluindo, minimamente, os seguintes dados: 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”

¹⁵⁶ Disponível em: Voto (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

¹⁵⁷ Direitos e deveres dos consumidores financeiros (bcb.gov.br)

¹⁵⁸ ID MP 2148997 (pág. 25); ID MP 2148998 (pág. 40); ID MP 2148990 (pág. 1); ID MP 2148999 (pág. 13).

¹⁵⁹ Disponível em: Exibição de normativo (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.



e “em até **um dia útil**, contado a partir da data da solicitação, nos demais canais de atendimento”.

2.4. DO EXERCÍCIO ABUSIVO DO DIREITO DE OFERTA E DA AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CLARAS ACERCA DA MODALIDADE DE EMPRÉSTIMO OFERECIDA: VIOLAÇÃO AO ART. 187 DO CC/02, BEM COMO AO ART; 31, CAPUTE AO ART. 37, CAPUTE §3º, AMBOS DA LEI N.º 8.078/90.

No que se refere às ofertas publicitárias, verificam-se inúmeros relatos acerca das **ligações e mensagens incômodas e abusivas**, bem como sobre a **ausência de clareza em relação à modalidade de empréstimo oferecida**. *Ab initio*, em relação ao contato telefônico, realizado de forma insistente, observam-se diversas reclamações de consumidores.¹⁶⁰ Conforme relato, registrado no dia 26 de agosto de 2020, no sítio eletrônico Reclame.Aqui, o Banco Máxima efetua ligações “cinco vezes por dia, de segunda à sábado, de modo insistente”¹⁶¹. Ademais, outra pessoa informou que, mesmo solicitando a remoção do número da base de contato, continua recebendo ligações da instituição bancária.¹⁶²

O gerenciamento da publicidade de crédito¹⁶³ se configura fundamental, para evitar que os consumidores sejam importunados incessantemente com ofertas, bem como para refrear o estímulo ao superendividamento, fenômeno em ascensão no Brasil. Desse modo, a citada conduta se configura ilícita, bem como um abuso de direito, pois “excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé”, em consonância com o art. 187 do Código Civil. Nesse viés, torna-se imperioso que a instituição bancária cesse, **imediatamente**, as ligações e mensagens reiteradas para os consumidores, bem como que se abstenha de

¹⁶⁰ ID MP 2149005 (pág. 33); ID MP 2149010 (pág. 1); ID MP 2149010 (pág. 4); ID MP 2149010 (pág. 7); ID MP 2149010 (pág. 10); ID MP 2149010 (pág. 13); ID MP 2149010 (pág. 16); ID MP 2149010 (pág. 20); ID MP 2149010 (pág. 23); ID MP 2149010 (pág. 26); ID MP 2149010 (pág. 29); ID MP 2149010 (pág. 32); ID MP 2149010 (pág. 35); ID MP 2149010 (pág. 41); ID MP 2149010 (pág. 45); ID MP 2149010 (pág. 48); ID MP 2149010 (pág. 52); ID MP 2149010 (pág. 55); ID MP 2149011 (pág. 1); ID MP 2149011 (pág. 5); ID MP 2149011 (pág. 8); ID MP 2149011 (pág. 9); ID MP 2149011 (pág. 11); ID MP 2149011 (pág. 14); ID MP 2149011 (pág. 17); ID MP 2149011 (pág. 20); ID MP 2149011 (pág. 23); ID MP 2149016 (pág. 16).

¹⁶¹ ID MP 2149010 (pág. 38).

¹⁶² ID MP 2148993 (pág. 7).

¹⁶³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 552.



contatar aqueles que já informaram, expressamente, o desinteresse em receber tais ofertas.

No que tange à ausência de clareza acerca da modalidade de empréstimo oferecida, ressalte-se que, em conformidade com o art. 31 da Lei n.º 8.078/90, “a oferta e a apresentação de produtos e serviços devem assegurar **informações corretas, claras, precisas, ostensivas** e em língua portuguesa” acerca das suas “características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam para a saúde e a segurança do consumidor”. Saliente-se que o dever de informar desdobra-se em quatro categorias relevantes: “a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço)”.¹⁶⁴

Nesse viés, cumpre ressaltar que a Lei n.º 8.078/90 exige um comportamento proativo da instituição bancária, repudiando a “subinformação” que pode, inclusive, caracterizar a publicidade enganosa por omissão, que se configura justamente quando o fornecedor “deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço”, conforme o art. 37, §3º, da Lei n.º 8.078/90. **Neste sentido, urge que o Banco Máxima, nos momentos pré-contratual e contratual, informe, claramente, aos consumidores a espécie de empréstimo está sendo contratada. Outrossim, deve enfatizar se se trata de crédito consignado ou rotativo, bem como explicar a sistemática de cada uma das modalidades e os riscos do inadimplemento.**

O regramento do empréstimo consignado difere do crédito rotativo do cartão de crédito. Observa-se que a Resolução n.º 4.655/18 do Conselho Monetário Nacional (CMN)¹⁶⁵ regulamenta o crédito rotativo do cartão de crédito que, se trata de uma “modalidade de crédito para financiamento da fatura de cartão de crédito, sem data e parcelas definidas para pagamento pelo cliente”, sendo concedido quando “há pagamento inferior ao valor total da fatura, mas

¹⁶⁴ STJ - RE nos EDcl no REsp: 586316 MG 2003/0161208-5, Relator: Ministro ARI PARGENDLER, Data de Publicação: DJ 04/02/2010.

¹⁶⁵ Disponível em: Resolução CMN nº 4.655 de 26/4/2018 (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.



superior ao mínimo mensal convencionado”.¹⁶⁶ Por outro lado, o empréstimo consignado é uma “operação de crédito (empréstimo pessoal) cujo pagamento é descontado, diretamente, em parcelas mensais fixas, da folha de pagamento ou do benefício do contratante”.¹⁶⁷

Ademais, além de esclarecer a modalidade de empréstimo, a respectiva sistemática e riscos, a **instituição bancária não pode se desincumbir do encargo de prestar as informações previstas no art. 52 do Código de Defesa do Consumidor, assim como na Resolução n.º 4.881/2020 do Conselho Monetário Nacional**, quais sejam, respectivamente: “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”, bem como a disponibilização de informações acerca do Custo Efetivo Total (CET).

2.5. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INADEQUADO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O art. 4º do Códex Consumerista, muito mais do que somente expor a denominada “Política Nacional das Relações de Consumo”, configura-se como um dispositivo fundamental, pois elenca objetivos - como entende Eros Roberto Grau-¹⁶⁸ e enumera os princípios que deverão guiar a busca de tais objetivos. Assim, no inciso III deste regramento, encontra-se o princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores. José Geraldo Brito Filomeno – um dos coautores da Lei Federal nº 8.078/90 - leciona que a referida harmonização tem como caminho, dentre outros dois grandes instrumentos, 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

¹⁶⁶ Disponível em: Perguntas e respostas (bcb.gov.br). Acesso em 09 abr. 2021.

¹⁶⁷ Disponível em: Empréstimo Consignado (bcb.gov.br). Acesso em 14 abr. 2021.

¹⁶⁸ GRAU, Eros Roberto. A Ordem Econômica na Constituição de 1988. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2002. p. 67. Conferir também: MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 227.



serviço contratado, tendo continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação¹⁶⁹.

No entanto, o que se depreende das denúncias extraídas do sítio eletrônico Reclame.Aqui¹⁷⁰, é a inadequação do serviço de atendimento ao cliente (SAC). Um consumidor registrou que, há **03 (três) dias** tentava contato com o SAC do Réu, mas não logrou êxito.¹⁷¹ Do mesmo modo, uma pessoa relatou que precisava de orientações sobre a utilização da sua conta, mas não conseguia contato telefônico com a instituição bancária.¹⁷² Ademais, outro indivíduo apontou que não conseguiu contato através de nenhum dos 04 (quatro) telefones disponibilizados, quais sejam: "1.0800 729 0413; 2.0800 729 0428; 3.4002-8100; 4.4502-0100".¹⁷³

Ocorre que os indivíduos relatam não conseguirem contato, através dos números disponibilizados. Desse modo, os consumidores não têm logrado êxito em obter as informações necessárias e em ter as suas reclamações solvidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do registro. Ademais, no que se refere ao pedido de cancelamento, observe-se que este deverá ser processado imediatamente e ser assegurado por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço. No entanto, constata-se grande dificuldade, especialmente, para realizar o cancelamento dos cartões CredCesta, conforme informações mencionadas no **tópico 2.2.4**.

Neste sentido, com base nos autos ficou comprovado que a parte ré não dispõe de um eficiente serviço para o atendimento dos consumidores via *on line* ou por telefone; o que eventualmente impossibilita o fomento de uma harmonização dos interesses dos integrantes da relação de consumo. Os destinatários finais ratificam a extrema dificuldade de estabelecer contato com a Instituição Bancária. Dessa forma, a parte ré não fornece a estrutura necessária

¹⁶⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de V. e; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Britto; WATANABE, Kazu, NERY JUNIOR, Nelson Nery; DENARI, Zelmo. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 166.

¹⁷⁰ ID MP 2149014 (pág. 7); D MP 2149014 (pág. 16); ID MP 2149014 (pág. 19); ID MP 2149014 (pág. 31); ID MP 2149014 (pág. 40); ID MP 2149015 (pág. 30).

¹⁷¹ ID MP 2148999 (pág. 43).

¹⁷² ID MP 2148999 (pág. 46).

¹⁷³ ID MP 2149000 (pág. 1).



para que infortúnios dos seus clientes sejam resolvidos. Tal debilidade acarreta ônus ao consumidor, muitas vezes obrigado a locomover-se ao banco para resolver problemas ocasionados pela própria Fornecedora¹⁷⁴. Nesse diapasão, cabe à empresa promover mudanças para estabelecer o efetivo funcionamento do Serviço de atendimento ao Consumidor, de modo que seja assegurada não somente a sua acessibilidade, mas toda a eficaz tratativa e resolução dos problemas denunciados.

2.6 DA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES E EM DECORRÊNCIA DO DANO MORAL DIFUSO ENGENDRADO EM FACE DA COLETIVIDADE.

2.6.1 DO DIREITO À INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS.

Neste contexto, o direito à indenização a título de danos materiais e morais (individuais e coletivo ou difuso) encontra-se embasado pelo art. 6º, incisos VI e VII, da Lei n.º 8.078/90, que ampara o consumidor prejudicado, assegurando-lhe a justa reparação dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais causados pela prestação do serviço inadequado. Constituem direitos básicos *in verbis*: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados”¹⁷⁵.

Por sua vez, passa-se a analisar a configuração dos danos materiais e morais sob sua esfera individual¹⁷⁶. **No que tange aos danos patrimoniais, resta salientar que a**

¹⁷⁴ GAMA, Ricardo Rodrigues. *Serviço de Atendimento ao Consumidor & CDC – Código de Defesa do Consumidor*. Campinas/SP: Russel, 2009, p. 21.

¹⁷⁵ Cf.: 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.

¹⁷⁶ Cf.: RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 192-227, jan./mar. 2003.



cobrança indevida de anuidade e/ou outros valores, após a rescisão contratual e o cancelamento do cartão, gera o dever de a Instituição Financeira restituir aos consumidores o dobro dos valores indevidamente cobrados e pagos, em conformidade com o art. 42 da Lei n.º 8.078/90. Ademais, também devem ser devolvidos os valores indevidamente cobrados e pagos pelos consumidores, referentes a compras realizadas por terceiros mediante fraude, conforme o Enunciado de Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça. Portanto, é cabível indenização no viés de dano emergente na hipótese de ser comprovado pagamento individual por cada consumidor, sendo analisado o respectivo *quantum* em eventual e futura fase de cumprimento de sentença da presente ação, mesmo porque envolvem direitos coletivos de consumidores determináveis.¹⁷⁷

No que tange aos danos extrapatrimoniais, constata-se que houve o rompimento da boa-fé por parte do Réu, ultrajando o ordenamento jurídico brasileiro. Os cartões de crédito e a concessão de empréstimo têm sido ferramentas de suma importância para que diversos consumidores possam ter acesso a bens indispensáveis, **especialmente no período pandêmico**. Ocorre que o Banco Máxima vem adotando condutas violadoras dos direitos à informação e à transparência, que suplantam o mero dissabor. Portanto, em face da responsabilidade da parte ré, esta deve indenização também a título de danos morais.¹⁷⁸ Realça-se que o *quantum* dos prejuízos será aferido *a posteriori*, na fase de cumprimento de sentença deste processo.

As inúmeras queixas, reiteradas no tópico acima (2.6), ultrapassam o mero transtorno do cotidiano. Desse modo, restam transgredidas a órbita pessoal, a tranquilidade e o bem-estar mental dos consumidores em delicados períodos pandêmicos, momento em que as pessoas já estão visível e acentuadamente abaladas emocional e psiquicamente, após um imprescindível, mas

¹⁷⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 340.

¹⁷⁸ 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.



desconfortante, isolamento social. Não se pode olvidar que, em face disso, os consumidores foram praticamente obrigados a clamar pelo acionamento do Poder Judiciário, submetendo-se a todo desgaste físico e psicológico, suscitando um desrespeito de natureza irreparável ao consumidor, que não pode ser ignorado.

Deriva dos autos das inúmeras reclamações acostadas que os consumidores tiveram que despender seu precioso tempo para tentar sanar, inicialmente no âmbito administrativo, através das tentativas de entendimento, abusividades cometidas pela Ré.

Por esse ângulo, extrai-se do seguinte trecho do AREsp 1.260.458/SP⁹⁹, de relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o conteúdo substancial que pugna pela aplicação da “teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”. Prossegue aduzindo que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”¹⁷⁹.

2.6.2 DO DIREITO À INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS CAUSADOS DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE.

A conduta da parte ré ofende os valores vigentes no seio da comunidade, motivando, assim, o reconhecimento do dano moral coletivo. De acordo com Roscoe Bessa, a análise do dano moral coletivo não se vincula à existência de afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade. O referido Jurista afirma que, em se tratando de direitos difusos e coletivos “a condenação por dano moral (*rectius*: extrapatrimonial) se justifica em face da presença do interesse social em sua preservação”¹⁸⁰. Trata-se de mais um instrumento para conferir eficácia à tutela de tais interesses, haja vista justamente o caráter não patrimonial desses interesses metaindividuais.

¹⁷⁹ STJ – AREsp: 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) – Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 25/04/2018.

¹⁸⁰ Cf.: 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.



É cediça a existência dos pressupostos essenciais para fins de configuração do supracitado dano moral coletivo, sejam eles a existência de lesão que afete uma quantidade considerável de pessoas, na hipótese, ligadas por uma relação jurídica base; e o envolvimento de um bem jurídico de relevância, na circunstância, os primordiais direitos do consumidor e a integridade econômica dos sujeitos. Ressalta-se a importância do acolhimento do dano moral coletivo na presente Ação Civil Pública, pois, além da sua função pedagógica de educar o fornecedor, há a função técnica com escopo de desestimular condutas desse teor, através de uma condenação pecuniária. Urge que a parte ré sofra, de forma mais profunda, o peso das suas condutas e, conseqüentemente, reestruture seus comportamentos em situações futuras. Diante disso, restam caracterizadas as funções essenciais do dano moral coletivo, especialmente as preventivas, pedagógicas e punitivas¹⁸¹.

O tipo de lesão causada para os consumidores deve ser examinado para fins de fixação da indenização pelo dano moral coletivo. **Existem situações que, por sua própria natureza, denotam graves prejuízos para os consumidores, como se verifica com a falta de transparência no fornecimento de informações, que ensejou a violação ao princípio da boa-fé objetiva e ao dever de informar. Ademais, nota-se a ocorrência de uma série de irregularidades cometidas ao alvedrio da legislação vigente.** Nesses casos, dúvidas não pairam de que a instituição financeira deve ser punida por meio do reconhecimento do dano moral coletivo.

Doravante, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; na extensão do dano tratada alhures; e no fato de que houve: a) falta de transparência no fornecimento de informações acerca do Cartão de Crédito CredCesta, ensejando a violação ao princípio da boa-fé objetiva e ao dever de informar; b) envio de cartão de crédito não solicitado, incidindo em prática abusiva vedada pelo art. 39, inciso III, da Lei n.º 8.078/90; c) dificuldades impostas para a realização do cancelamento do cartão e do encerramento da conta, com o recebimento do estorno devido, transgredindo o art. 18 do Decreto n.º 6.523/09; d) cobranças relativas a compras não realizadas pelos consumidores, desrespeitando o art. 14, *caput*, do CDC.

¹⁸¹ RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. Revista dos Tribunais. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 25, jan./mar. 1998. p. 80-98.



E ainda: e) óbices enfrentados para ter acesso ao instrumento contratual da contratação de crédito; f) cobrança abusiva de juros e ausência de informações acerca do percentual a ser aplicado; g) ausência de prestação de informações acerca do saldo devedor para quitação e da não diminuição do montante a ser pago; h) não disponibilização de opções de amortização da dívida e da quitação antecipada; i) dificuldades enfrentadas para realizar a portabilidade do empréstimo; j) exercício abusivo do direito de oferta e ausência de prestação de informações claras acerca da modalidade de empréstimo oferecida; k) prestação inadequada do serviço de atendimento ao cliente (SAC). Reconhece-se a necessidade de indenização a título de danos morais coletivos no importe de R\$ 500.000,00. A quantia pleiteada leva em consideração e parâmetro o dano supracitado causado aos consumidores, o porte econômico e o descaso até então da parte Ré em relação ao fato ocorrido, além da função pedagógica-reparadora e educativa do dano moral.¹⁸²

2.7 DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBANDI NECESSÁRIA NESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

A prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de uma prerrogativa da contraparte. Conforme expresso no art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, constitui salvaguarda básica deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor.¹⁸³ Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio”.¹⁸⁴

Então, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra tal concepção,

¹⁸² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.291.213/SC (2001/02695059-0). Terceira Turma. Relator: Min. Sidnei Beneti. DJ (30/08/2012). Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp>>. Acesso em: 15 de jun. de 2020.

¹⁸³ Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Servanda, 2006; CABRAL, Érico de Pina. Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor. São Paulo: Método, 2008; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais. CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006; LEONARDO, Rodrigo Xavier. Imposição e inversão do ônus da prova. São Paulo: Renovar, 2004.

¹⁸⁴ MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.



tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil e coerente para os Réus comprovarem a existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos. **De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotadas documentalmente nos autos dos Procedimentos Administrativos em tela e das reclamações extraídas do sítio eletrônico Reclame.Aqui anexadas, instaurados com escopo de investigar as condutas ora noticiadas ao *Parquet*, restando figurada a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte da Ré.**

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, faz-se presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de relevantes repercussões processuais no caso em concreto. É notório que os consumidores terão mais dificuldades em realizar algumas provas em comparação com o fornecedor, pessoa jurídica que na qualidade de Instituição Bancária, em face das suas vulnerabilidades anteriormente justificadas. É evidente que, em tais situações, é ônus do fornecedor¹⁸⁵, *in casu*, do Banco Máxima demonstrar suposta legalidade da conduta, que, de plano, não foi alcançada ao se debruçar sobre os autos dos procedimentos administrativos encetados. Embora os procedimentos administrativos promovidos pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consistam em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da Requerida; já se requer a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessária para o deslinde da demanda. No caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações **ou**¹⁸⁶ a existência de uma situação efetiva de hipossuficiência dos con-

¹⁸⁵ Sobre o tema, consultar: 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.

¹⁸⁶ Nesse sentido, MARQUES, BENJAMIN e MIRAGEM apresentam que, em favor do consumidor, cabe ao juiz proceder com a inversão dos ônus probatórios a partir da presença de um desses requisitos, de modo que o magistrado pode determinar a inversão inclusive quando a prova necessária é de difícil consecução até mesmo para o fornecedor com base na presunção de que este é a parte mais forte e detentora da expertise sobre o produto ou serviço oferecido. Vide: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017. p. 291.



sumidores para produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena de caracterizar cerceamento de defesa.

III – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA EM CARÁTER DE URGÊNCIA.

A tutela antecipada é um dos institutos jurídicos que integra o direito de ação em busca da proteção jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva, mediante o processo justo. Nesse diapasão, a sua inexistência direcionaria ao Autor “a carga temporal do processo”¹⁸⁷. Antes da edição do atual Código de Ritos Cíveis Pátrio, não havia previsão de tutela provisória satisfativa antecedente à lide principal, exceto mediante a utilização das medidas cautelares, consistindo em uma lacuna legislativa que denotava a insuficiência do rito comum existente¹⁸⁸. As tutelas provisórias, leciona Guilherme Marinoni, identificam-se por terem uma mesma finalidade: abrandar os males do tempo e garantir a efetividade da jurisdição¹⁸⁹.

A probabilidade do direito é a prova em si considerada, ou seja, observa-se a prova e nota-se que ela é aquilo que se atesta, devendo ser demonstrado o grau de chance do resultado profícuo. Para a concessão da tutela antecipada, não basta apenas a verossimilhança dos fatos, mas também a existência de elementos que demonstrem a veracidade da versão arguida. Exige a lei informações capazes de conduzir o Magistrado a um juízo de probabilidade apto a agilizar o pleito solicitado. A evidente violação à Constituição Federal e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mormente ao direito à informação, à transparência, à boa-fé objetiva e ao equilíbrio contratual são inquestionáveis no presente caso. Considera-se antecedente a medida urgente pleiteada antes da dedução em juízo do pedido principal.

¹⁸⁷ MITIDIERO, Daniel. *Antecipação de Tutela: da tutela cautelar à técnica antecipatória*. 4.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 55.

¹⁸⁸ SILVA, Ovídio A. Baptista. *Curso de Processo Civil: processo cautelar (tutela de urgência)*. 3. ed. rev. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 17

¹⁸⁹ MARINONI, Luiz Guilherme. *Técnica Processual e Tutela dos Direitos*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 117. MARINONI, Luiz Guilherme. *Antecipação da Tutela*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 88. MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *O projeto do CPC: críticas e propostas*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. p. 109-10.



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.¹⁹⁰ Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, prevê o art. 300 do CPC/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 Marinoni¹⁹¹, “é preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada”.

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 no tópico I, bem como dos elementos normativos, delineados no tópico II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resulta útil do processo, *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas e de resguardar o direito à informação dos consumidores e à efetiva prestação qualificada dos serviços bancários.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, com base no art. 12 da Lei nº 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, quais sejam, a prova inequívoca da verossimilhança do pedido, ou seja, a “fumaça do bom direito”. Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos assegurados em sede constitucional e transgressão aos princípios que vicejam no universo do Direito das Relações de Consumo, eis que o Réu, por meio de práticas abusivas, prejudica os interesses de inúmeros de consumidores. Cumpre salientar que, nos termos do art. 9º, inciso I, do CPC/2015, não há óbice em proferir-se decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes de manifestação da outra parte.

¹⁹⁰ 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, 2008, p. 424.

¹⁹¹ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 24.



Diante do exposto, pugna-se pela concessão de MEDIDA LIMINAR, *inaudita altera parte*, para que a parte Ré, **no prazo de 03 (três) dias úteis e/ou em CARÁTER IMEDIATO**, consoante, abaixo, especificado, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeitos à atualização monetária, para serem recolhidos ao Fundo previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo de configuração do crime de desobediência, seja compelida nos seguintes termos:

1) No que concerne aos contratos de prestação de serviço vinculados ao Cartão de Crédito CredCesta, disponibilizado pelo BANCO MÁXIMA S.A, atuar com transparência, observando os deveres de cooperação e informação, em consonância com o art. 4º, *caput* e inciso IV, da Lei Federal n.º 8.078/90, cumprindo estritamente o quanto previsto em sede contratual e/ou constante em escritos particulares e/ou ofertas, bem como no Código de Defesa do Consumidor e nas Resoluções do Conselho Monetário Nacional vigentes, nos seguintes moldes:

- 1.1) 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;**
- 1.2) Disponibilizar, com presteza e diligência, através do sítio eletrônico, do aplicativo ou pessoalmente, os demonstrativos e/ou faturas mensais de cartões de crédito com informações sobre: a) limite de crédito total e limites individuais; b) gastos realizados com o cartão; c) identificação das operações de crédito realizadas e os seus valores; d) valores relativos aos encargos cobrados; c) valor dos encargos do mês seguinte, caso o cliente efetue o pagamento mínimo da fatura; e) Custo Efetivo Total (CET) para o próximo**

50



período¹⁹², conforme o art. 13 da Resolução n.º 3.919/2020 do Conselho Monetário Nacional;

- 1.3) **Abster-se, IMEDIATAMENTE, de encaminhar cartões de crédito CredCesta sem a prévia solicitação dos consumidores, devendo os serviços prestados e os produtos já remetidos ou entregues ao consumidor nestas condições se equipararem às amostras grátis, conforme determina o art. 39, inciso III, da Lei n.º 8.078/90;**
- 1.4) **Realizar, IMEDIATAMENTE 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;**
- 1.5) **Informar, de forma clara e acessível, no momento da contratação, o prazo razoável para o envio da 1ª via do cartão de crédito, bem como comunicar aos consumidores, assim que a solicitação for realizada, o lapso temporal para o encaminhamento da 2ª via do cartão de crédito, cumprindo o período estabelecido, sob pena de violar o art. 20, caput e o art. 39, inciso XII, ambos da Lei n.º 8.078/90;**
- 1.6) **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 do consumidor;**
- 1.7) **Abster-se de cobrar anuidade ou quaisquer valores dos consumidores, após a rescisão contratual e/ou o cancelamento do cartão CredCesta;**
- 1.8) **Cumprir o dever de segurança, empreendendo os esforços necessários, inclusive implementando recursos para verificar se as**

¹⁹² Disponível em: Resolução CMN n.º 3.919 de 25/11/2010 (bcb.gov.br). Acesso em: 09 abr. 2021.



compras estão sendo, de fato, realizadas pelos titulares dos cartões de crédito.

2) No que tange aos contratos de outorga de crédito ou financiamento, atuar com transparência, observando os deveres de cooperação e informação, em consonância com o art. 4º, *caput* e inciso IV, da Lei Federal n.º 8.078/90, cumprindo estritamente o quanto previsto em sede contratual e/ou constante em escritos particulares e/ou ofertas, bem como no Código de Defesa do Consumidor e nas Resoluções do Conselho Monetário Nacional vigentes, nos seguintes moldes:

- 2.1) Cumprir o dever de informar, prévia e adequadamente, através de todos os meios de contratação, os seguintes aspectos: "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", em consonância com o art. 52 do Código de Defesa do Consumidor;**
- 2.2) Disponibilizar, IMEDIATAMENTE, 01 (uma) via ou cópia do instrumento contratual aos consumidores, devendo o documento ser redigido de modo acessível e legível, facilitando a compreensão do seu sentido e alcance, sendo dado conhecimento prévio acerca do seu conteúdo aos indivíduos, conforme o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor.**
- 2.3) Informar, nos momentos pré-contratual e contratual, através de todos os meios disponíveis para contratação (*call center*, pessoalmente, aplicativo, sítio eletrônico), acerca da taxa de juros remuneratórios a ser aplicada, não adotando valores abusivos e exorbitantes à média de mercado;**



- 2.4) 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;
- 2.5) Abster-se de impor óbices à realização da portabilidade 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;
- 2.6) Prestar, adequadamente, informações sobre o saldo devedor dos clientes e acerca da sua evolução, 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", de modo contínuo, nos canais de atendimento eletrônico; imediatamente, nos canais de atendimento presenciais; e em até 01 (um) dia útil, contado da data da solicitação, nos demais canais de atendimento, conforme o art. 15 da Resolução n.º 4.292/2013 do Conselho Monetário Nacional;
- 2.7) Cessar, **IMEDIATAMENTE**, as ligações e mensagens reiteradas para os consumidores, bem como se abster de contatar aqueles que já informaram, expressamente, o desinteresse em receber tais ofertas;



2.8) Informar, nos momentos pré-contratual e contratual, claramente, aos consumidores 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.

3) Responder às solicitações e aos questionamentos dos (as) consumidores, encaminhados pelo sítio eletrônico, correio eletrônico, aplicativo, ou realizados por meio de contato telefônico, atendendo aos requisitos de celeridade, adequação e satisfação, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, acima indicado, de modo claro e fundamentado.

3.1) Realizar treinamento adequado e satisfatório dos seus funcionários e/ou terceirizados para que realizem um atendimento de qualidade aos (às) consumidores (as), prestando-lhes as informações pertinentes aos serviços bancários contratados, nos termos dos contratos firmados e de demais documentos disponibilizados para os (os) clientes;

3.2) Disponibilizar, no prazo de 03 (três) dias úteis, número telefônico, no sítio eletrônico da Instituição Bancária, bem como em todos os documentos e materiais impressos entregues aos consumidores no momento da contratação dos serviços, para que os consumidores possam formular suas reclamações e solicitações, também através deste meio de comunicação;

3.3) Prestar as informações solicitadas pelo (a) consumidor (a) imediatamente, resolvendo as suas reclamações no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do registro.



- 4) Abster-se de utilizar e/ou de disseminar indevidamente os dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não dos serviços financeiros prestados, dando estrito cumprimento ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14, bem como aos dispositivos normativos da Lei Federal n.º 13.709/18.**

IV – DOS PEDIDOS.

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 25.000,00 (vinte e cinco 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 a compras realizadas por terceiros, mediante fraude, bem como relativos à anuidade ou à quaisquer valores arbitrários cobrados, após a rescisão contratual e o cancelamento do cartão, 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 PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

Em face do quanto acima exposto, requer o Ministério Público do Estado da Bahia a concretização das seguintes diligências:

- a) seja determinada a intimação da parte Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;
- b) Não havendo 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, deste *Parquet*, 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 eletronicamente por meio do seguinte endereço: 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) 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 MÁXIMA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 03.871.465/0001-06.**

Atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Acompanham a presente Ação Civil Pública os Autos MPBA n.ºs 003.9.4278/2020 (englobando os feitos 003.9.11934/2021, 003.9.169782/2020, 003.9.7265/2021 e 003.9.95203/2021) e 003.9.80725/2020 (em anexo, consta a Notícia de Fato n.º 003.9.254472/2020), contendo todas as folhas devidamente identificadas.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia,

Ano 2021, 25 de maio.

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA

Promotora de Justiça