



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

DECISÃO ADMINISTRATIVA CAUTELAR

1 - RECLAMADOS

1. **Banco BMG S.A.**, CNPJ 61.186.680/0001-74, Av. Álvares Cabral, nº 1707, Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, CEP 30170-001, Tel (31)3290.3000, Fax (31) 3290.3100;
2. **Banco Bonsucesso S. A.**, Rua Alvarenga Peixoto, 974, 8º Andar, Belo Horizonte, MG, CEP 30180-120;
3. **Banco Cacique S. A.**, CNPJ 33.349.358.0001/83, Av. Paulista, nº 402, 13º ao 17º andar, Bairro Paraíso, São Paulo/SP CEP 01310-903;
4. **Banco Cruzeiro do Sul S. A.**, CNPJ 62.136.254/0001-99, Rua Funchal, 418, 7, 8 e 9 andares, Vila Olímpia, São Paulo;/SP, CEP 04551.-060;
5. **Banco GE Capital S.A.**, Av. Do Café, 227 - Torre A - an 3, São Paulo,SP, CEP 04311-000;
6. **Banco Intermedium S. A.**, Av. do Contorno, 7.777, bairro Lourdes, Belo Horizonte, MG, CEP 30110-051;
7. **Banco Mercantil do Brasil S. A.**, CNPJ 17.184.037.0001-10, Rua Rio de Janeiro, 654, Centro, BH/MG, CEP 30160-912;
8. **Banco Rural S. A.**, CNPJ 33.124.959/0001-98, Rua Rio de Janeiro, 927, 13º andar, Centro, Belo Horizonte, MG, CEP 30160-0410, Tel.: (31)2126-5400;
9. **Banco Santander (Brasil) S.A.**, CNPJ 90.400.888/0001-42, Av. Paulista, 2.073, Conjunto Nacional, 1º andar, bairro Bela Vista, São Paulo, SP, CEP 01311-300, Tel: 0800-707-0267;
10. **BV Financeira S. A.**, CNPJ 01.149.953/0001-89, Av. Paulista, nº 1.294, 5º andar, São Paulo/SP, CEP: 01310-200, Tel.: (11)3373-3288.

2 - RELATÓRIO

Imputa-se aos reclamados infringência aos artigos 4º, III, 6º, III e IV, e 52, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90); artigo 22 do Decreto Federal 2.181/97; e às Resoluções do Banco Central do Brasil 3694/2009, 3401/2006 e 2835/2001, em desfavor da coletividade de consumidores, em razão da prática de obstacularizar, por diversos meios, o fornecimento a consumidores de informações cadastrais e financeiras imprescindíveis ao exercício do **direito de transferir dívidas para outras instituições financeiras** (denominado portabilidade de crédito), bem como às necessárias à **liquidação antecipada de débito, total ou parcialmente**, consistentes, nesse caso, no boleto bancário com o saldo devedor proporcionalmente reduzido.

Essas práticas atentadoras ao Código de Defesa do Consumidor podem ser exemplificadas pelas reclamações abaixo, dentre várias outras recebidas pelo Procon-MG.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

1. **Reclamação contra o banco BMG** – “Tenho dois empréstimos com esta instituição e quero fazer a liquidação total destes empréstimos. Em função disso, encaminhei ao Banco BMG S/A, a documentação necessária para que o mesmo me enviasse os boletos para pagamento. Esta documentação foi encaminhada na data de 06/06/2012, e recebida pelo Banco BMG na data do dia 06/06/2012 (...). Em contato com o Banco, este insiste em dizer que a correspondência foi recebida no dia 14/06/2012, o que não procede e posso comprovar!”
2. **Reclamação contra o Banco Bonsucesso** – “Solicitei no dia 29 de maio de 2012 meu boleto para quitação antecipada de um contrato de empréstimo consignado que possuo junto ao Banco Bonsucesso, me disseram que deveria comparecer até uma loja do banco em Belo Horizonte, o que seria impossível devido à distância, Tentei através de contatos diversas vezes requerer o envio do boleto para minha residência, mas inutilmente. (...)”
3. **Reclamação contra o Banco Cacique** – “Realizei a solicitação do meu boleto de quitação antecipada do meu contrato de empréstimo consignado que possuo junto ao banco Cacique, ocorrer que na primeira solicitação enviaram-me um boleto com o valor muito acima do esperado, sem praticamente nenhum desconto nos juros, visto isso, entrei com uma demanda no Banco Central, sobre o protocolo nº (...), e ao invés de reverem os valores enviaram boleto alto e com vencimento tão próximo à data de postagem que o mesmo chegou vencido na minha residência.”
4. **Reclamação contra o Banco Cruzeiro do Sul** – “(...) fiz uma solicitação junto ao Banco Cruzeiro do Sul, para que me pudessem enviar um boleto de quitação de empréstimo consignado que possuo junto àquela entidade bancária. (...) Até hoje, 03/jul/12 não me foi enviado o boleto (...)”
5. **Reclamação contra Banco GE** - “posso um crédito consignado junto ao Banco GE (...). Em 23/05/2012 entrei em contato solicitando um boleto para pagamento integral do empréstimo número do protocolo 50124572 me foi enviado 2 (dois) boletos com números de contratos diferentes, tenho apenas um empréstimo (...)”;
6. **Reclamação contra o Banco Intermedium S. A.** - Realizei a solicitação do meu boleto de quitação de um empréstimo consignado que possuo com o banco Intermedium no dia 08 de junho de 2012. No dia 28 de junho entrei em contato com o banco, (...), sendo informado que meu boleto havia sido enviado, porém não recebi nada. Tentei diversas vezes outros contatos, porém nenhum fora frutífero. Realizei até mesmo uma reclamação no Banco Central, sob o protocolo (...) e enviaram somente uma carta para solicitar novamente.
7. **Reclamação contra o Banco Mercantil do Brasil S. A.** - (...). Encaminhei correspondência a este Banco, em formulário próprio, cedido



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

pelo Banco, Solicitando o meu saldo devedor paga pagamento antecipado, de dois empréstimos consignados que possuo com este Banco. (...) Em contato com o Banco no dia 18/06/2012, me foi informado que a minha solicitação não seria atendida devido ao fato de que o comprovante de endereço encaminhado, tinha data de fevereiro, portanto julgava-se que não era atual. (...) imprimi novo formulário, que me foi enviado por e-mail, e anexei a este cópia dos meus documentos e comprovante de endereço do mês de maio, todos autenticados, e também o formulário com reconhecimento de firma e m minha assinatura. (...) Meu pedido permanece em aberto, mesmo eu tendo tomado todas as providências exigida pelo Banco. (...)

8. **Reclamação contra o Banco Rural S. A.** - "Tenho um empréstimo consignado no Banco Rural, já pedi o boleto de quitação várias vezes e não consegui, fui ao procon e eles também não conseguiu, estou estupefato com isso, não querer receber conta é um absurdo, gostaria da intervenção para que o Banco Rural me envie por e-mail este boleto de quitação com 15 dias para pagamento.
9. **Reclamação contra o Banco Santander (Brasil) S. A.** - (...) Teno dois empréstimos consignados com o Banco e tenho a intenção e o desejo de liquidá-los antecipadamente, mas o banco tem me impossibilitado de fazê-lo. (...) Na agência, (...) me foi passado que o procedimento havia mudado e que os clientes da praça de Belo Horizonte deveriam solicita o documento na Financeira It's Soluções (...). A funcionária responsável pelo atendimento na It's Soluções, a senhora Flávia Simões, não quis me ceder o documento correto, portanto o boleto bancário. Neste lugar, vale ressaltar, é uma Financeira, que compra a dívida de outros clientes, me dificultaram e impediram meu acesso aos boletos, na tentativa que eu desista de efetuar a liquidação dos meus contratos com o Banco Santander S/A."
10. **Reclamação contra o Banco Votorantim S/A (BV Financeira)** - "(...) Tenho um empréstimo consignado com o Banco Votorantim e tenho a intenção de liquidá-lo antecipadamente. Mas o banco está se negando a me dar acesso ao boleto para pagamento (...)"

Reclamações semelhantes foram recebidas pelo Procon Municipal de Belo Horizonte e pelo Procon da Assembleia de Minas Gerais, que noticiaram tal fato ao Procon-MG. Além disso, há reclamações na rede mundial de computadores. O sítio ReclameAqui (www.reclameaqui.com.br) contém centenas de manifestações de consumidores, sendo várias delas em face dos reclamados aqui indicados. Por fim, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, perante o grande número de reclamações, realizou, em 21 de junho de 2012, audiência pública em que se discutiu o problema.

De uma forma geral, as instituições financeiras apresentam, para justificar tais comportamentos afrontosos aos direito do consumidor, escusas diversas, como ausência de solicitação do consumidor, erro de documentos, problemas em sistemas informatizados, extravio de correspondências, dentre outros.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3 - FUNDAMENTAÇÃO

3.1 – Quitação Antecipada de Débitos – Exercício Regular de Direito

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 52, § 2º, assegura aos consumidores a possibilidade de liquidação antecipada de débitos originados de contratos de concessão de crédito, de forma total ou parcial, com a devida redução proporcional de juros e demais encargos. Ao negarem informações ou documentos indispensáveis ao exercício regular desse direito, as instituições financeiras infringem tal dispositivo. Também agredem frontalmente os incisos III e IV do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não prestam informações adequadas sobre o serviço contratado pelo consumidor, como também adotam um método comercial coercitivo e desleal.

Além disso, conforme o Decreto Federal 2.181/97, regulamentador do Código de Defesa do Consumidor, ao negarem a consumidores informações necessárias à consecução da antecipação de pagamento, especialmente, o boleto bancário com os devidos abatimentos proporcionais dos valores, as instituições financeiras estão praticando ato combatido pelo sistema jurídico de proteção ao consumidor.

O inciso XX do artigo 22 do mencionado diploma prevê multa ao fornecedor que, em contrato de adesão, inserir ou se utilizar de cláusula abusiva que impeça, dificulte ou negue ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos. Se é intenção da legislação consumerista que não haja tais determinações em contratos de adesão, conclui-se, inequivocadamente, que a ocorrência de tais práticas é igualmente vedada, em observância à interpretação teleológica da norma

3.2 – Portabilidade de Dívidas

Não bastasse a flagrante desobediência às específicas normas de proteção ao consumidor, as mencionadas instituições financeiras também embaraçam o direito dos consumidores portarem seus débitos para outros bancos, descumprindo, pois, determinações do Banco Central do Brasil.

Primeiramente, há a Resolução nº 3401/2006, que dispõe sobre a quitação antecipada de operações de crédito e de arrendamento mercantil por meio de recursos transferidos de outra instituição financeira. Está é a resolução que cria a “portabilidade de crédito”, permitindo ao consumidor, quando constatar juros e encargos menores sendo praticados por um banco, portar seu débito para essa instituição. A operação é feita obedecendo-se condições específicas, sendo uma delas o fornecimento de informações cadastrais e financeiras pelo banco no qual o consumidor tem o débito a ser transferido. Em regra, compete à instituição financeira para a qual o consumidor pretende transferir sua dívida obter informações junto ao banco de origem. O artigo 3º da resolução, claramente, determina que as instituições financeiras devem fornecer a terceiro, quando formalmente autorizados por seus clientes, as informações cadastrais a ele relativa.

Deve ser ressaltado, ainda, o fato da Resolução nº 3401/2006 ter alterado outra resolução do Banco Central, a 2.835/2001, cujo artigo 1º passou a assim vigorar:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem fornecer a seus clientes, quando por esses solicitado, informações cadastrais a eles relativas.

§ 1º As informações cadastrais referidas no caput devem:

I - ser prestadas no prazo máximo de quinze dias contados da data da solicitação, com base em dados relativos, no mínimo, aos doze meses imediatamente anteriores àquela data;

II - referir-se ao histórico da totalidade das operações contratadas com o cliente, registradas até o dia útil anterior ao da solicitação;

III - compreender:

a) os dados do cliente, nos termos estabelecidos no art. 1º, inciso I, da Resolução 2.025, de 24 de novembro de 1993, com as alterações introduzidas pelas Resoluções 2.747, de 28 de junho de 2000, e 2.953, de 25 de abril de 2002;

b) o saldo médio mensal mantido em conta-corrente;

c) o histórico das operações de empréstimo, de financiamento e de arrendamento mercantil, contendo a data da contratação, o valor transacionado e as datas de vencimentos e dos respectivos pagamentos;

d) o saldo médio mensal das aplicações financeiras e das demais modalidades de investimento mantidas na instituição ou por ela administradas.

§ 2º As informações de que trata este artigo devem ser fornecidas a terceiros, desde que formalmente autorizado, caso a caso, pelo cliente. (Redação dada pela Resolução 3.401, de 06/09/2006.) (grifos nossos)

Em estreito cumprimento a essa norma, deveriam os bancos indicados nesta decisão, no prazo de 15 (quinze) dias contados da solicitação, prestar ao consumidor informações imprescindíveis para a transferência do débito, dentre elas, o saldo médio mensal da conta-corrente, de aplicações e de investimentos e o histórico completo das operações de empréstimo, de financiamento e de arrendamento mercantil. **Entretanto, tal fato, frequentemente, não ocorre.**

Por fim, a Resolução 3.694, de 2009, também do Banco Central do Brasil, determina às instituições financeiras a adoção de procedimentos que assegurem a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de seus clientes e usuários, explicitando, inclusive, as cláusulas contratuais ou práticas que impliquem deveres, responsabilidades e penalidades e fornecendo tempestivamente cópia de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços.

3.3 – Do Princípio da Boa-fé Objetiva

Os procedimentos praticados pelos fornecedores de crédito já apontados, inegavelmente, representam violação de princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente, no artigo 4º, inciso III, que preceitua o princípio da boa-fé como inerente às relações de consumo. De fato, nos casos relatados por consumidores, vê-se a ausência de boa-fé na conduta dos prestadores de crédito, que utilizam de diversas formas e meios desleais para **impedir a quitação do débito em valores aquém do inicialmente previsto ou para embaraçar a transferência de**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

seus créditos para outras instituições. Por esses procedimentos, o mínimo de confiança e de lealdade deixam de existir, uma vez que os mencionados fornecedores pretendem manter-se em posição vantajosa em claro prejuízo aos consumidores.

4 – DO *FUMUS BONI IURIS* E DO *PERICULUM IN MORA*

A natureza cautelar da presente decisão administrativa encontra respaldo nos requisitos processuais do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* faz-se inegavelmente presente pela violação da legislação consumerista, bem como das normas pertinentes do Banco Central do Brasil. Restou claro que os infratores acima qualificados violaram e permanecem violando determinações constantes nos artigos 4º, III, 6º, III e IV, e 52, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90), no artigo 22 do Decreto Federal 2.181/97, e nas Resoluções do Banco Central do Brasil 3694/2009, 3401/2006 e 2835/2001 estando, pois, sujeitos à sanção administrativa prevista no art. 56 da Lei Federal 8.078/90.

Lado outro, é evidente o *periculum in mora* nas práticas adotadas pelas instituições financeiras reclamadas, vez que obstem exercício regular de direitos dos consumidores, quais sejam, a quitação antecipada de débitos e a portabilidade de dívidas.

Assim, impõe-se o proferimento cautelar da presente decisão.

5 – DECISÃO

Diante de tais circunstâncias, restando claro que direitos essenciais de diversos consumidores estão sendo gravemente agredidos, FICA DETERMINADO a cada um dos fornecedores acima identificados, no âmbito do Estado de Minas Gerais, de forma cautelar e preparatória a Processo Administrativo, a **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DA OFERTA DE TODO E QUALQUER SERVIÇO CONSISTENTE EM OUTORGA DE CRÉDITO OU CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO**, exceto aqueles destinados a consumidores já clientes da respectiva instituição, a vigorar, a partir da notificação da presente decisão, pelo prazo de 05 (cinco) dias úteis, na forma do artigo 56, inciso VI e parágrafo único, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90), sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) por contratação identificada, a ser revertida para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, além da possibilidade da aplicação das sanções penais cabíveis.

Determino, ainda:

- a) a instauração de Processo Administrativo (Decreto Federal 2.181/97, art. 33, I), expedindo-se notificação aos infratores, fixando-lhes o prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento, para impugnarem a presente decisão (art. 44 do Decreto Federal 2.181/97), bem como indicar os eventuais procedimentos adotados quanto à paralisação das infrações supracitadas;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

- b) a notificação, dos Procons municipais de todo o Estado de Minas Gerais, preferencialmente, por meio eletrônico, remetendo-lhes cópia da presente decisão, para ciência e fiscalização, requisitando, ainda, o encaminhamento ao Procon-MG de cópia de eventuais procedimentos administrativos que versem sobre o assunto ora tratado;
- c) o encaminhamento de cópia da presente decisão administrativa para à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão integrante do Ministério da Justiça, para conhecimento e medidas que considerar cabíveis em âmbito nacional;
- d) o encaminhamento de cópia da presente decisão administrativa para ao Banco Central do Brasil, à Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil em Minas Gerais, para auxílio no cumprimento da presente decisão e outras medidas que considerar cabíveis;
- e) o encaminhamento da presente decisão administrativa, por meio eletrônico, para todos os Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado de Minas Gerais;
- f) a publicação desta decisão no Diário Oficial de Minas Gerais e no portal eletrônico do Procon Estadual de Minas Gerais;
- g) o encaminhamento de cópia da presente decisão à imprensa, para conhecimento e divulgação.

Belo Horizonte, 20 de Agosto de 2012.

Renato Franco de Almeida
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor

Jacson Rafael Campomizzi
Procurador de Justiça
Coordenador do Procon-MG