

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

COMARCA DE BELO HORIZONTE

7^a Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Augusto de Lima, 1549, Sala: OP357, Barro Preto, BELO HORIZONTE - MG - CEP:

PROCESSO Nº 5085017-14.2017.8.13.0024

CLASSE: AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)

ASSUNTO: [Empréstimo consignado]

AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA, COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL BH, DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RÉU: BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA

Cuidam os autos de ação coletiva de consumo proposta pelo Instituto de Defesa Coletiva, Defensoria Pública de Minas Gerais e PROCON BH – Secretaria Municipal Adjunta de Trabalho e Direitos de Cidadania em face de Banco Mercantil do Brasil S/A. Aduz a parte autora, em apertada síntese, que a instituição financeira ré vem realizando automaticamente a renovação e renegociação de contratos de empréstimo consignado de consumidores aposentados e pensionistas. Alega que, utilizando-se do seu preposto denominado “Posso te Ajudar”, o réu realiza as operações financeiras sem autorização e devida informação dos consumidores hipossuficientes de forma a liquidar um contrato de empréstimo anteriormente realizado, liberando um valor remanescente em favor do cliente e aumentando o saldo devedor.

Em sede de tutela de urgência, requereu que o banco réu seja proibido de renovar automaticamente os contratos de crédito consignado em caixa eletrônico, que se abstenha de usar o auxiliar denominado “Posso te Ajudar” para contratação ou renovação de empréstimo consignado e que seja impedido de realizar renegociação de contratos de empréstimo em caixa eletrônico.

Antes mesmo da análise inicial do feito, o banco réu apresentou manifestação ao id 25294437 alegando, em suma, que o deferimento da tutela de urgência pleiteada na petição inicial implicaria em prejuízo ao próprio consumidor. Sustenta que falta verossimilhança na alegação da parte autora, eis que as reclamações por ela apresentadas formam um percentual pequeno no universo a ser impactado pelas medidas pleiteadas. Afirma que restringir os serviços bancários aos beneficiários do INSS é medida que se presta diferenciar o tratamento a ele despendido, o que não é o objetivo da bancarização do assistido previdenciário e que os empréstimos realizados por autoatendimento são de fácil entendimento e fácil manuseio. Pugnou pelo indeferimento da tutela de urgência requerida pela parte autora.

Em momento posterior, o réu apresentou contestação (id 26486811) seguida dos documentos de id 26486865 a 26487343.

A parte autora, por sua vez, apresentou impugnação à contestação ao id 28419691 e o I. Representante do Ministério Público exarou seu parecer ao id 290060258. juntando os documentos seguintes.

O Promotor de Justiça se manifestou no sentido de que em suas alegações, o banco réu sequer se manifestou quanto à renovação automática de contratos de empréstimo por parte de seus prepostos sem o conhecimento dos consumidores, se insurgindo apenas quanto ao caso da Sra. [REDACTED] apresentado pela parte autora. Acrescentou que a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte tem recebido diversas reclamações no mesmo sentido daquelas apresentadas pela parte autora, já tendo sido, inclusive, instaurado Processo Administrativo (nº 0024.14.012.984-2) em face do Banco Mercantil do Brasil. Por entender presentes todos os requisitos necessários, opinou pela concessão da tutela de urgência pretendida.

É o relato. Decido.

Nos termos do art. 87 do CDC, fica a parte autora isenta de recolhimento de custas, emolumentos, honorários e demais despesas do processo.

Antes de se adentrar ao pedido liminar formulado, importante salientar que, em se tratando de ação coletiva de consumo, nos termos do art. 5º da Lei 7.347/85, a Defensoria Pública, o Procon (Secretaria Municipal Adjunta de Trabalho e Direitos de Cidadania) e o Instituto de Defesa Coletiva são partes legítimas para defenderem o direito da coletividade declinada na petição inicial. Em especial, quanto ao Instituto de Defesa Coletiva, observa-se ainda que seu objeto social é a defesa dos direitos dos consumidores, bem como que foi constituído em 06/05/2010, preenchendo os requisitos do art. 5º, V da Lei 7.347/85.

Como se sabe, para que seja concedida a tutela de urgência, faz-se mister a presença, de plano, dos requisitos elencados no art. 300 do CPC, ou seja, existindo prova inequívoca, o julgador se convença da probabilidade do direito e haja perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. Em se tratando de tutela coletiva de direito consumerista, necessário, ainda, observar o disposto no art. 84, §3º do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a concessão da tutela de obrigação de fazer ou não fazer liminarmente quando for relevante o fundamento da demanda e quando houver justificado receio de ineficácia do provimento final.

No caso em comento, a parte autora afirma que os consumidores idosos, pensionistas, firmam contrato de crédito consignado com a instituição financeira ré, sendo que o requerido, de forma unilateral, faz a renovação ou renegociação do contrato, sem o consentimento do cliente, lhe impondo uma situação inevitável de superendividamento.

Alega, ainda, que, além da renovação automática, o réu se presta do auxiliar “Posso te Ajudar” para que, munidos de cartão e senha dos idosos, realizem a renovação ou renegociação de contratos de crédito consignado sem a autorização do cliente ou sem lhe informar claramente os serviços que estão sendo contratados, se aproveitando da condição de vulnerabilidade do consumidor idoso.

Para embasar os seus argumentos, a parte requerente trouxe aos autos diversas reclamações realizadas pela Defensoria Pública de Minas Gerais ao Banco Mercantil do Brasil, bem como as respectivas respostas para cada caso concreto apurado.

Nestes ofícios encaminhados pelo banco réu, percebe-se a repetição de uma mesma situação por inúmeras vezes: o consumidor idoso firmou um contrato de empréstimo através do caixa eletrônico; a relação jurídica foi renovada também por meio digital utilizando-se de cartão e senha do cliente, sendo que, ao final de diversas renovações, a quantidade e o valor das parcelas aumentam consideravelmente.

A parte demandante apresenta 17 casos concretos que efetivamente ilustram a situação supracitada, bem como levantamento de atendimentos realizados no Procon e no Sindec, além de ação judicial já ajuizada por consumidora no Juizado Especial Cível por fato semelhante ao apresentado.

O Ministério Público, no mesmo sentido, cuidou de colacionar junto com seu parecer os documentos de id 29006081 a 29006174, ilustrando que a situação narrada pela parte autora é recorrente. Mostra que pelo menos 4 Notícias de Fato e um Procedimento Administrativo já foram instaurados em face do Banco Mercantil do Brasil em razão de contratações e renovações de contratos de empréstimo realizadas de forma consignada no benefício de INSS de pensionistas cuja aposentadoria é sacada através da respectiva instituição financeira.

Nota-se que, pelo número de atendimentos e de casos concretos questionados extrajudicialmente ao banco réu, não se trata de mera coincidência, mas sim conduta reiteradamente adotada pela instituição financeira em detrimento do consumidor idoso, hipossuficiente. Eis aqui a verossimilhança das alegações da parte autora.

Em se tratando de contratos firmados através de caixa eletrônico, sem instrumento formal de celebração da relação jurídica, devidamente assinado pelas partes, não é razoável que se imponha ao consumidor que faça prova negativa do alegado: não se pode exigir a demonstração de que os consumidores não firmaram ou não anuíram com as renovações e renegociações do crédito consignado inicialmente concedido.

Inclusive, diante do quadro apresentado pela parte autora, necessário que se aprecie, de plano, a inversão do ônus da prova. O art. 3º do CDC prevê a facilitação do direito dos consumidores aplicando-se a inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação ou quando verificada a hipossuficiência.

A presente demanda ilustra ambos os requisitos: hipossuficiência do consumidor (tanto técnica, considerando a contratação por meio eletrônico, quanto intelectual, uma vez que o público-alvo dos atos praticados pelo réu são os clientes idosos, pensionistas, que firmam contrato de crédito consignado) e a verossimilhança das alegações, conforme já superado alhures. Fica, portanto, invertido o ônus da prova.

Quanto ao perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo, entende-se que permitir que a parte hipossuficiente na relação jurídica seja submetida, reiteradamente e até o fim da lide, à situação narrada alhures implicaria em danos irreparáveis ao consumidor, contribuindo para o seu superendividamento.

Analizando os pedidos de tutela de urgência formulados, tem-se que a parte autora pretende:

1.

1.

1. Proibição de renovação automática de contratos de crédito consignado ou outro empréstimo que preveja a retenção de salário ou benefício via caixa eletrônico;
2. Abstenção da utilização do funcionário denominado “Posso te Ajudar” para contratação ou renovação de empréstimo consignado ou outra modalidade de empréstimo que preveja a retenção de salário ou benefício por terminal eletrônico; e
3. Que o banco réu seja impedido de realizar renegociações pelo caixa eletrônico, sendo permitida apenas quando solicitada pelos consumidores ao gerente da conta, e que em situação de consumidor analfabeto ou idoso, deve conter assinatura de duas testemunhas.

Os dois primeiros pedidos consistem em soluções plausíveis para o quadro narrado na petição inicial, condizentes com o pedido final, bem como com a situação de vulnerabilidade do consumidor defendido na presente demanda.

A proibição do banco renovar automaticamente contratos de crédito consignado e de uso do seu preposto auxiliar para realizar renovações e renegociações via caixa eletrônico são medidas suficientes para tutelar o direito do consumidor em sede de liminar.

O terceiro pedido, por outro lado, da forma como apresentado não condiz com a atual realidade dos bancos no Brasil. Em pleno ano de 2017, impedir que os bancos usem seus dispositivos eletrônicos para realização das operações financeiras de empréstimo implicaria em prejuízo a todos os seus usuários, favorecendo os cidadãos defendidos pela parte autora em detrimento dos demais usuários da instituição. Salienta-se que, na era digital, os bancos sequer possuem estrutura para, “voltando no tempo”, firmar contratos exclusivamente escritos na presença, necessariamente, do gerente de cada conta.

Para melhor adequação do pleito à realidade, entendo que a renegociação apenas com autorização do gerente da conta é razoável apenas em relação ao consumidor pensionista do INSS aqui defendido pela parte autora, sendo que no que diz respeito aos demais clientes do banco a medida se torna inviável.

Assim, hei por bem deferir parcialmente o pleito de tutela de urgência para que os Réus se abstenham de renovar automaticamente os contratos de crédito consignado ou outros empréstimos que prevejam a retenção de salário ou benefício via caixa eletrônico e de usar o funcionário auxiliar “Posso te Ajudar” para a contratação, renovação ou renegociação de empréstimo consignado ou outra modalidade de empréstimo que preveja a retenção de salário ou benefício via caixa eletrônico, bem como para que o banco réu se abstenha de realizar renegociações por caixa eletrônico dos empréstimos consignados em benefício do INSS, realizando-as apenas quando solicitadas ao gerente da respectiva conta, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais), limitada a R\$1.000.000,00 (um milhão de reais).

Já tendo a parte ré apresentado contestação e a parte autora impugnado a defesa apresentada, aos litigantes e ao Ministério Público para especificação de provas.

Cumpra-se. Intimem-se.

BELO HORIZONTE, 1 de setembro de 2017

[Imprimir](#)