Excelentíssimo Senhor Juiz de Direito da ___ Vara Civel da Comarca de Belo Horizonte/MG

O **Ministério Público do Estado de Minas Gerais**, por intermédio de seu representante *in fine* assinado, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, com fulcro na Lei 8.078/90 e nas demais normais aplicáveis às relações de consumo, propor a presente

Ação Civil Coletiva
com pedido de antecipação de tutela

em face do **Banco Intermedium S/A**, instituição financeira de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.416.968/0001-01, com sede na Avenida do Contorno, nº 7.777, 2º e 3º andares, Bairro de Lourdes, CEP 30110-051 – Belo Horizonte/MG, pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

I – Dos fatos

O Procedimento Preparatório (PP) nº 0024.12.007216-0, que embasou a propositura da presente Ação Civil Coletiva, foi instaurado, em 13/08/12 (fl. 02), com o objetivo de se apurar a dificuldade imposta pela instituição financeira para o fornecimento de saldo devedor e/ou boleto bancário para a liquidação antecipada de débito, quando solicitados por servidores públicos do Estado de Minas Gerais, contratantes de empréstimos consignados, nos termos da Lei Estadual nº 19.490/11 e seu respectivo Decreto nº 45.548/11 (posteriormente revogado pelo Decreto nº 46.278/13).

Os presentes autos se originaram em razão do despacho proferido nos autos do Procedimento Preparatório nº 0024.12.003989-6 instaurado contra várias instituições financeiras (cópia às fls. 50/54), determinando o desmembramento daquele feito e, por conseguinte a instauração de Procedimentos apartados, isto é, um PP para cada instituição investigada.

Em resposta ao Ofício nº 1816/2012/Finanças, referente ao Procedimento nº 0024.12.003989-6, o Procon Assembléia confirmou que as reclamações encaminhadas no dia 02/05/2012, através do documento registrado sob o ID 1992670 (cópia acostada às fls. 06/07 do PP 0024.12.007216-0), referiam-se todas a servidores públicos do Estado de Minas Gerais (cópia acostada à fl.25 do PP 0024.12.007216-0).

Aproveitando a oportunidade, o Procon Assembléia apresentou novas reclamações registradas contra o Banco Intermedium S/A acerca do tema em comento (fls. 26/49 do PP 0024.12.007216-0).

No mesmo sentido, em resposta ao e-mail enviado ao Fórum dos Procons Municipais, conforme determinado no item "2" do despacho acostado às fls. 04/05 do

PP 0024.12.007216-0, foram noticiadas duas reclamações, acerca da dificuldade imposta pelo banco representado na entrega do saldo devedor e do boleto para quitação de empréstimo consignado contratado por servidores públicos estaduais, encaminhadas pelos Procons Municipais de São Sebastião do Paraíso e Ouro Preto (fls. 09/21 e 22/24 do PP 0024.12.007216-0).

Em seguida, já nos autos do PP nº 0024.12.007216-0 (fl.55), o Promotor de Justiça oficiante àquela época na 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, especializada na área de finanças, determinou a suspensão do PP 0024.12.007216-0 com a finalidade de se verificar a possibilidade de o réu assinar Termo de Ajustamento de Conduta –TAC, específico para o caso de empréstimo consignado contratado por servidor público estadual, que viria a ser proposta por ocasião da audiência designada no âmbito do Processo Administrativo 0024.12.006653-5.

Foi acostado às fls. 63/66 do PP 0024.12.007216-0 cópia do TAC firmado nos autos do Processo Administrativo 0024.12.006653, cujo objeto versava sobre a dificuldade imposta no fornecimento de saldo devedor e boleto para liquidação antecipada de contratos de outorga de crédito e concessão de financiamentos a consumidores sem legislação específica.

Analisando o TAC firmado nos autos do PA 0024.12.006653-5, verifica-se que fora estabelecido um prazo de 07 (sete) dias úteis para as instituições financeiras remeterem, por correio convencional ou eletrônico, boleto ou documento de quitação antecipada de crédito ou financiamento ao consumidor. (fl. 63/66 do PP 0024.12.007216-0).

Notificado para prestar informações, o representado requereu o arquivamento do procedimento preparatório sob o argumento de ter celebrado TAC, juntamente com outras instituições financeiras (fls. 60/62 do PP 0024.12.007216-0).

Diante do pedido de arquivamento, foi determinada a notificação do representado, através do despacho de fls. 93/94 do procedimento preparatório, para conhecimento das seguintes razões:

> "Considerando que a Lei Estadual/MG nº 19.490/2011 dispõe sobre a concessão de empréstimo consignado à servidor público estadual.
>
> Considerando que o Decreto Estadual/MG 45.548/2011 estabelece um prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, para que a instituição financeira encaminhe ao consumidor o boleto ou outra forma de pagamento.
>
> Considerando que o TAC, juntado às fls.63/66, fora firmado no âmbito do Procon Estadual e que o presente procedimento tem seu trâmite perante a Promotoria de Defesa do Consumidor.
>
> Considerando que a admissão do referido TAC nos presentes autos configuraria assunção de pacto *contra legem*.
>
> Nesse sentido, não sendo possível o reconhecimento do TAC firmado perante o Procon Estadual, aos 14/03/13, no presente procedimento preparatório, haja vista ser o objeto ora questionado regulamentado por legislação própria (...)"

No curso do PP surgiram outras reclamações, todas versando sobre o objeto em comento, junto ao Procon-MG, as quais foram nele apensadas, quais sejam: Notícia de Fato nº 0024.12.007708-6 (Maria Pereira Alves), Notícia de Fato 0024.13.006136-9 (Regina Maria de Souza), Notícia de Fato 0024.13.007050-1 (Marília de Oliveira Ribeiro Ferreira), Notícia de Fato 0024.13.007110-3 (Ângela de Fátima de Oliveira), Notícia de Fato 0024.13.006775-4 (Laura Araci Costa), Notícia de Fato 0024.13.007151-7 (Efigênia Dulce de Azevedo Alves), Notícia de Fato 0024.12.006508-1 (Paieve de Paula e Silva).

Assim, diante das várias reclamações de consumidores que chegaram ao conhecimento dessa 14ª Promotoria de Justiça, constatamos não se tratar de caso pontual, mas sim, de prática corriqueira perpetrada pelo Réu.

Logo, considerando a dificuldade imposta pela instituição financeira para o fornecimento de saldo devedor e/ou do boleto bancário para a liquidação antecipada do débito, bem como a não entrega de cópia do referido contrato, quando solicitadas pelos servidores públicos do Estado de Minas Gerais tomadores de empréstimo consignados ou por seus representantes legais, faz-se necessária a propositura da presente Ação Civil Coletiva contra o Banco Intermedium S/A, por estar desrespeitando os artigos 6º, II, III e IV; 7º c/c 39, VIII; 31 e 52, §2º; todos do CDC; o art. 1º da Resolução CMN nº 3.516/07, o art. 10, §2º, da Lei Estadual nº 19.490/11 e o art. 17, I e §1º do Decreto nº 46.278/13.

II – Dos Fundamentos Juridicos

2.1 - Do direito à liquidação antecipada do débito

O Réu dificulta ou não envia, dentro do prazo legal, os boletos solicitados pelos consumidores (servidores públicos do Estado de Minas Gerais) ou por seus representantes legais, para liquidarem antecipadamente os débitos oriundos da contratação de empréstimos e financiamentos em consignação.

Da mesma forma, não entrega a planilha evolutiva do saldo devedor nem a cópia do contrato de empréstimo consignado firmado pelo consumidor, o qual, inclusive, já deveria lhe ter sido entregue no ato da assinatura do contrato.

Referida prática está em desacordo com os princípios da probidade e da boa-fé, na medida em que não atende ao objetivo de harmonização dos interesses dos partícipes nas relações de consumo.

A boa-fé objetiva, que deve nortear a celebração como a execução dos contratos em geral, pode ser entendida como regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, visando o estabelecimento do equilíbrio das partes contratuais nas relações de consumo.

O que se espera dos contratantes quando se fala de boa-fé objetiva, é um comportamento fiel e leal em suas atuações que garantam respeito à outra parte, através de ações que não causem lesão ao outro.

O Princípio da boa-fé objetiva, nos dizeres de Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes:

> "traduz a necessidade de que as condutas sociais estejam adequadas a padrões aceitáveis de procedimento que não induzam a qualquer resultado danoso para o indivíduo, não sendo perquirido da existência de culpa ou de dolo, pois o relevante na abordagem do tema é **a absoluta ausência de artifícios, atitudes comissivas ou omissivas, que possam alterar a justa e perfeita manifestação de vontade dos envolvidos em um negócio jurídico ou dos que sofram reflexos advindos de uma relação de consumo**." (in Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor, p. 37/38, 1999) *(Destaque nosso)*.

Além disso, a dificuldade imposta pelo Banco caracteriza-se como método comercial desleal e abusivo, que afronta o disposto no artigo 6º, II, III e IV, do CDC. Tal conduta prejudica o consumidor que se vê forçado a continuar pagando juros, em razão do prolongamento de uma dívida, que tentou reiteradamente quitar, mas que não conseguiu em razão dos obstáculos impostos pelo Réu.

A liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, com a redução proporcional dos juros é direito do consumidor, assegurado pelo artigo 52, §2º do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

> Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:
> [...]
> **§ 2º. É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.** *(Destaque nosso)*

Pela leitura deste dispositivo, fica claro que a intenção do legislador foi diminuir a onerosidade do contrato de empréstimo para o consumidor, na hipótese de este vir a quitar antecipadamente o seu débito.

Nelson Nery Júnior comenta a respeito:

> **Uma das mais importantes conquistas do consumidor com o Código foi o direito de liquidação antecipada do débito financiado**, com a devolução ou redução proporcional dos juros e demais encargos.
> **Os bancos e instituições financeiras em geral, bem como fornecedores com financiamento próprio (lojas com departamento de crédito), terão de proporcionar ao consumidor a liquidação antecipada do financiamento, se ele assim pretender, fazendo a competente redução proporcional dos juros e outros acréscimos**. (*in* Código Brasileiro de defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto, Ada Pellegrini Grinover *et all.* – 9ª ed. – Rio de Janeiro, Forense Universitária, 2007, p. 627).*(Destaque nosso)*.

A inteligência deste artigo aplica-se a todos os contratos que envolvem outorga de crédito ou concessão de financiamento, como o de mútuo, de cartão de

crédito ou de abertura de crédito rotativo, configurando-se, assim, a relação de consumo.

A liquidação antecipada é um direito posto à disposição do consumidor para que dele faça uso quando entender conveniente, não sendo estabelecida pelo sistema jurídico vigente nenhuma condição para o exercício desta faculdade, bastando a manifestação de vontade objetiva do consumidor.

Uma vez solicitado pelo cliente, caberá ao banco recalcular a dívida para o dia em que o pagamento será feito, descontando-se os juros embutidos nas prestações vincendas, apresentando-lhe a planilha evolutiva do saldo devedor e expedindo-lhe o boleto para que possa efetuar o pagamento antecipado da dívida.

Ao deixar de fornecer o boleto para a liquidação antecipada do empréstimo consignado, ou colocar empecilhos para a sua entrega, ou, simplesmente não entrega-lo dentro do prazo legal, a partir da solicitação, o Réu está impondo limitações ao direito do consumidor que contraria a legislação vigente, bem como lhe impõe o pagamento de juros em razão do prolongamento da dívida, que deseja saldar antecipadamente.

Vale ressaltar, ainda, que o direito à liquidação antecipada do débito também está garantido pela Resolução CMN nº 3.516/2007 que, em seu art. 1º dispõe que as instituições financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil devem garantir a quitação antecipada das operações de crédito e de arrendamento mercantil requeridas pelo consumidor, sem a incidência de qualquer tarifa.

Conforme reclamações acostadas aos autos do procedimento preparatório que instrui essa inicial, bem como das notícias de fato nele apensadas, o Réu impõe obstáculos para que o consumidor consiga, inicialmente, requerer o boleto, ao exigir-lhe o cumprimento de diversos procedimentos tais como: obter de formulário, extrair cópia de documentos pessoais, reconhecer firma em cartório e

postar a documentação no correio para o endereço indicado pela instituição financeira.

Em seguida, mesmo depois de cumprida esta etapa, o consumidor tem que, insistentemente, contatar o banco para obter informações sobre a data provável em que será expedido o boleto.

O Réu, por sua vez, promete ao consumidor enviar-lhe o boleto numa determinada data que, além de ser sempre superior ao prazo legal de 05 dias úteis, não é cumprido pela instituição financeira, formando um ciclo vicioso.

E assim o Réu vai ganhando mais tempo, até que o consumidor desista, ou resolva buscar ajuda junto aos órgãos de defesa do consumidor, Banco Central e/ou Poder Judiciário.

Como visto, são vários os artifícios usados pelo Réu para postergar e não entregar o boleto de quitação antecipada, a planilha evolutiva do saldo devedor e a via do contrato do empréstimo firmado. Também, sequer oferece como alternativa ao consumidor, a possibilidade do mesmo requerer, pessoalmente ou através de procurador, referida documentação, junto às suas agências e/ou correspondentes bancários.

Se em tais locais são realizadas as contratações de empréstimo, é óbvio que neles, também, deveriam ser fornecidas todas as informações necessárias, recebidos os formulários de requerimentos e fornecidos os boletos de quitação, à escolha do consumidor ou de seu representante, devidamente habilitado, sem prejuízo de outros meios cabíveis como: e-mail, fax, telefone.

Os mesmos canais de atendimento, os mesmos locais onde são formalizados os contratos, enfim, as mesmas facilidades que são oferecidas aos consumidores para obtenção de empréstimos consignados devem ser oportunizadas

aos mesmos para se desvencilharem de suas obrigações, como ocorre nos casos de liquidação antecipada.

Abaixo transcrevemos algumas reclamações apresentadas ao Procon Assembleia, assim esquematizadas (data da reclamação, nome do reclamante, problema reclamado e o número de folhas correspondente nos autos deste PP 0024.12.007216-0):

11/04/12 – Ana Paula Dival Soares - *A consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco (protocolo: 86125; atendente de nome Emanuele). Todavia, solicitados até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação, planilha evolutiva do débito e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fl. 08;

22/05/12 – Mauricio Esteves Coimbra – O consumidor *alega ter solicitado ao banco, por diversas vezes, cópias dos dois contratos de empréstimo consignado e dos boletos de quitação antecipada. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados*– fl. 27.

18/05/12 – Maria do Carmo Silva - *A consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco (protocolo: 098761; atendente de nome Telma; em 11/05/12). Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fl. 28;

16/05/12 – Maria Cleusa Costa - *A consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados até a data da reclamação (boleto para quitação e planilha evolutiva do débito)* – fl. 29;

14/05/12 – Cosme Junio dos Santos – O consumidor alega ter solicitado os boletos de quatro empréstimos consignados. *Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados* – fl. 30;

11/05/12 – Ilma de Faria Santos – A consumidora alegada ter solicitado o boleto para quitação antecipada do empréstimo. *Todavia, até a data da reclamação, o banco não respondeu a sua solicitação* – fl. 31;

24/04/12 – Gilson Aparecido Goulart - *O consumidor alega ter entrado em contato com o banco reclamado que se comprometeu a enviar o boleto para liquidação antecipada. Todavia, até a data da reclamação, o referido documento não foi recebido* – fl. 32;

29/02/12 – José Duarte Santos - *O consumidor alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fl. 34;

28/02/12 – José Ribeiro - *O consumidor alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fl. 35;

14/02/11 – Daltair Soares de Faria - *O consumidor alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco, tendo inclusive enviado carta de solicitação no dia 19/10/10. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação, planilha evolutiva do débito e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fls. 36 e 38;

14/02/11 – Sônia Maria Martins Bastos - A *consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco, tendo inclusive enviado carta*

de solicitação no dia 02/09/10. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação, planilha evolutiva do débito e cópia do contrato do empréstimo consignado) – fls. 37 e 39;

23/05/11 – Jonas Pereira Amorim - *O consumidor alega que entrou em contrato com o Banco, tendo enviado, em abril de 2011, solicitação por escrito. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação, planilha evolutiva do débito e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fls. 40 e 42;

31/05/11 – Adelina Portas Pereira - *A consumidora alega em contato com o Banco, este se comprometeu a encaminhar-lhe, no prazo de oito dias, os documentos para liquidação antecipada do débito. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação, planilha evolutiva do débito e cópia do contrato do empréstimo consignado)* – fl. 41;

20/09/11 – Vilma Passos Kupidlowski - *A consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco. Todavia não lhe foi encaminhado o boleto para liquidação antecipada da divida* – fl. 43;

19/09/11 – Rosa Pedrolina Mallmann Aranha - *A consumidora alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (cópia do contrato do empréstimo consignado e a planilha evolutiva do débito)* – fl. 44;

26/09/11 – Íris Martinha Salomão - *A consumidora alega ter solicitado ao Banco boleto para quitação antecipada do empréstimo contratado no dia 27/05/09. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação antecipada e a planilha evolutiva do débito)* – fl. 45;

26/10/11 – José Ribeiro - *O consumidor alega ter solicitado, no dia 30/08/11, boleto para quitação antecipada do empréstimo contratado, bem como a planilha evolutiva do débito. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação antecipada, cópia do contrato e a planilha evolutiva do débito)* – fl. 46;

14/12/11 – Ademir de Faria - *O consumidor alega ter entrado em contato, por diversas vezes, com o Banco. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (boleto para quitação antecipada, cópia do contrato e a planilha evolutiva do débito)* – fl. 47;

03/05/10 – Jorge Antônio dos Santos - *O consumidor alega ter requerido a liquidação antecipada do empréstimo contratado com banco solicitado. Todavia, até a data da reclamação, não lhe foi encaminhado o boleto. Em contato com o banco. O consumidor foi orientado a procurar a Central de Relacionamento com o cliente e fazer a solicitação pessoalmente* – fl. 48;

09/06/10 – Sebastião Soares Viana - *O consumidor alega que entrou, por diversas vezes, em contrato com o Banco, tendo-lhe* enviado carta registrada em cartório, conforme exigido. *Todavia não lhe foram encaminhados os documentos solicitados (cópia do contrato do empréstimo consignado e o boleto para quitação antecipada do débito)* – fl. 49.

Da mesma forma, transcrevemos outras reclamações registradas como notícias de fato pelo Procon-MG, as quais foram apensadas ao procedimento preparatório que instrui a presente ação:

Notícia de Fato nº 0024.12.007708-6
Representante: Maria Pereira Alves
Data: 10/09/2012

Informou que, em contato com a Central de Atendimento ao Cliente, a atendente lhe orientou a reconhecer firma e a enviar uma carta com o pedido de obtenção de boleto, juntamente com cópia de seus documentos, para o endereço do banco em Belo Horizonte; que, após dois meses, voltou a entrar em contato com o banco, sendo lhe informado que a carta havia chegado e que seria analisada; que após vários contatos com o banco, obteve a informação de que o boleto não seria mais enviado porque já havia se passado muito tempo e que a carta não seria mais aceita.

Notícia de Fato 0024.13.006136-9

Representante: Regina Maria de Souza

Data: 25/06/2013

A consumidora informou ter enviado pedido de obtenção de boleto para liquidação antecipada do débito; que, para tanto, reconheceu firma e encaminhou carta com cópia de seus documentos para o endereço do banco em Belo Horizonte, conforme orientação obtida na Central de Atendimento do Banco Intermedium; que foi informada por um atendente de que sua documentação seria analisada em três dias; que ligou por diversas vezes para a Central de Atendimento do banco; que, por fim, foi informada que o boleto não seria enviado, devido a sua carta ter sido recusada; que deveria fazer novo envio da documentação;

Notícia de Fato 0024.13.007050-1

Representante: Marília de Oliveira Ribeiro Ferreira

Data: 18/07/2013

A consumidora informou que, seguindo orientação obtida da Central de Atendimento do fornecedor, encaminhou carta com "AR", juntamente com cópias de seus documentos para o banco, a fim de obter botelo para liquidação antecipada do empréstimo consignado; que não consegue mais estabelecer contato com o banco;

Notícia de Fato 0024.13.007110-3

Representante: Ângela de Fátima de Oliveira

Data: 22/07/2013

A consumidora informou ter enviado pedido de obtenção de boleto para liquidação antecipada do débito; que, para tanto, reconheceu firma e encaminhou carta com cópia de seus documentos para o endereço do banco em Belo Horizonte; que, por diversas vezes, voltou a ligar para a Central de Atendimento, sem obter qualquer resposta; que a única certeza que lhe dão é a de que a sua carta já chegou e que está sendo analisada; que, em uma das ligações, a atendente lhe informou que dentro de cinco dias o banco entraria em contato para dizer quando o boleto seria enviado; que, passados os cinco dias, obteve a informação de que o banco estava passando por problemas na emissão de boletos;

Notícia de Fato 0024.13.006775-4

Representante: Laura Araci Costa

Data:12/07/2013

Reclama do não envio do boleto para liquidação antecipada do empréstimo;

Notícia de Fato 0024.13.007151-7

Representante: Efigênia Dulce de Azevedo Alves

Data: 22/07/2013

A consumidora relatou ter seguido o procedimento do banco para obtenção de boleto de liquidação antecipada do empréstimo consignado; que preencheu um formulário e encaminhou para o endereço do fornecedor; que, em contato com a Ouvidoria do banco, foi informada pela atendente que o saldo devedor já havia sido enviado com vencimento para o dia 11/07/2013; que não consegue mais entrar em contato com o banco;

Notícia de Fato 0024.12.006508-1

Representante: Paieve de Paula e Silva

Data: 17/08/2012

O consumidor relatou ter feito a solicitação do boleto no dia 08/06/2012; que no dia 28/06/2012, através do atendimento registrado sob o nº de protocolo 2012283462, obteve a informação de que o boleto já havia sido enviado; que, em razão do não recebimento do boleto, tentou por diversas vezes entrar em contato com o banco, sem qualquer sucesso.

Como se verifica, para a simples emissão de um boleto bancário, o Réu coloca diversas barreiras, com uma série de exigências infundadas, para o consumidor.

Não nos resta dúvida, que tais artimanhas visam, unicamente, desestimular o consumidor de requerer a liquidação antecipada do débito. E, certamente que, diante das inúmeras dificuldades impostas pelo Réu, vários consumidores desistiram de quitar seus débitos antecipadamente.

A conduta do Réu, como acima demonstrado, impede ou torna extremamente difícil para o adquirente do empréstimo consignado quitar antecipadamente seu débito. O penoso procedimento exigido dos clientes representa a recusa pelo banco de aceitar o pagamento antecipado, pois ele sabe que o consumidor, na maioria das vezes, está migrando para outra instituição financeira que está lhe oferecendo um empréstimo em condições mais benéficas e/ou com juros mais baixos.

É público e notório que vários bancos, em todo o País, estão efetivando esta prática, de modo recorrente, motivo este que ensejou a abertura de diversos procedimentos nesta 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

A prática perpetrada por essas instituições financeiras obsta o pagamento antecipado do débito pelo consumidor, o que afronta a legislação consumerista, não sendo de outro modo o entendimento da jurisprudência sobre a situação.

Corroborando o entendimento ora defendido, têm-se as seguintes decisões:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTOS PROCEDIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA DEMANDANTE. **PRETENSÃO DA AUTORA DE PAGAMENTO ANTECIPADO DO SALDO DEVEDOR DO CONTRATO ENTABULADO. NEGATIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM FORNECER O BOLETO PARA A QUITAÇÃO. CONDUTA ABUSIVA E MANIFESTAMENTE ILEGAL DA RÉ**. OFENSA AO ARTIGO 23, § 1º, DA INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 28/2008, DO INSTITUTO NACIONAL DE SEGURO SOCIAL - INSS - QUE ESTIPULA O PRAZO DE 5 DIAS PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DO BOLETO À QUITAÇÃO. PLEITO RECURSAL DA AUTORA. PEDIDO DE CONDENAÇÃO DO RÉU EM DANOS MORAIS. CONDUTA DA INSTITUIÇÃO DEMANDADA QUE EXTRAVASOU OS LIMITES DO MERO ABORRECIMENTO. SUBMISSÃO DA AUTORA, PESSOA IDOSA, A DIVERSAS TENTATIVAS INÓCUAS DE EXERCER DIREITO À QUITAÇÃO. DESRESPEITO À LEI CONSUMERISTA E AO ESTATUTO DO IDOSO. CONDUTA DOS PREPOSTOS DA RÉ QUE AUTORIZA SUA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL. REFORMA DA DECISÃO DE PRIMEIRO GRAU. SUCUMBÊNCIA TOTAL DA PARTE RÉ. ALTERAÇÃO DA CONDENAÇÃO EM CUSTAS E HONORÁRIOS, QUE DEVEM SER SUPORTADOS EXCLUSIVAMENTE PELA DEMANDADA. FIXAÇÃO DA VERBA SUCUMBENCIAL EM 20% DO VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO PROVIDO.
>
> *(TJ-SC - AC: 20130133110 SC 2013.013311-0 (Acórdão), Relator: Jairo Fernandes Gonçalves, Data de Julgamento: 17/07/2013, Quinta Câmara de Direito Civil Julgado, Data de Publicação: 29/07/2013 às 07:23. Publicado Edital de Assinatura de Acórdãos Inteiro teor Nº*

Edital: 6650/13 Nº DJe: Disponibilizado no Diário de Justiça Eletrônico Edição n. 1681 - www.tjsc.jus.br)

CONTRATO DE FINANCIAMENTO. EMPRÉSTIMO PESSOAL, CONSIGNADO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. ANTECIPAÇÃO NO PAGAMENTO DAS PARCELAS, COM CESSAÇÃO DO DÉBITO EM FOLHA E APURAÇÃO DO VALOR DEVIDO PARA PAGAMENTO MEDIANTE BOLETO BANCÁRIO. LEGALIDADE DA PRETENSÃO. **DESCABIMENTO DA REITERADA RESISTÊNCIA DO BANCO BMG S.A., EM EMITIR BOLETO PARA PAGAMENTO ANTECIPADO, VIOLANDO O DISPOSTO NO ART. 52, § 2º DO CODECON**. AGIR QUE DESBORDA O MERO DISSABOR DECORRENTE DE SITUAÇÕES CONFLITANTES DO COTIDIANO, NOTAMENTE QUANDO COMPELE O CONSUMIDOR INGRESSAR COM DEMANDA JUDICIAL PARA SITUAÇÃO DESTA NATUREZA. SENTENÇA.

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003732849 RS , Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, Data de Julgamento: 06/06/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 13/06/2012)

APELAÇÃO CÍVEL. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. **AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO**. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, POR AUSÊNCIA DE PROVA DA RECUSA DA PARTE DEMANDADA EM RECEBER AS QUANTIAS OFERTADAS.

Assim, é de ser afastada a extinção do processo, pois, ao apresentar contestação, restou evidente a discordância do demandado com relação ao valor ofertado pelo autor para quitação do contrato, o que constitui razão bastante para justificar a propositura da ação consignatória. MÉRITO. **No mérito, procede a demanda consignatória, pois o autor agiu corretamente, com amparo no § 2º, do artigo 52, da Lei 8.078/90, que garante a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, com a redução**

proporcional dos juros e demais encargos, não se verificando plausibilidade na recusa da instituição demandada, calcada em argumentação absurda e pueril. APELO PROVIDO.
(Apelação Cível Nº 70024133977, Décima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Isabel de Borba Lucas, Julgado em 26/06/2008) (Destaques nosso)

No caso em tela, que trata de empréstimo consignado para servidores públicos do Estado de Minas Gerais, observar-se-ão as disposições da Lei Estadual nº 19.490/11 e o Decreto Estadual nº 46.278/13, que a regulamenta. Vejamos:

Lei nº 19.490/11:
Art. 10. Para fins do processamento de consignação facultativa, o consignatário deverá enviar ao órgão competente os dados relativos aos descontos.
[...]
§ 2º A instituição consignatária disponibilizará ao beneficiário que solicitar a quitação antecipada de seu débito, no prazo máximo de cinco dias úteis contados do recebimento da solicitação, o boleto para pagamento, contendo o valor total antecipado do débito, o valor do desconto e o valor liquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor.

Decreto nº 46.278/13:
Art. 17. A solicitação do saldo devedor para quitação antecipada das consignações facultativas deve ser formalizada pelo consignado, e seu fornecimento deve ser efetuado pelo consignatário, observados os prazos de:
I - até cinco dias úteis contados do recebimento da solicitação, para fornecimento do boleto ou outra forma de pagamento;

> II – até três dias úteis contados do pagamento, para exclusão da consignação do Sistema ConsigWeb-MG, observado o cronograma mensal disponibilizado pelo consignante;
> § 1º Para o disposto neste artigo, **o consignatário obriga-se ao fornecimento de extrato financeiro constando o valor total a ser quitado, o valor do desconto praticado, a quantidade de parcelas e o valor líquido a pagar.** *(Destaque nosso)*

Como já reiteradamente mencionado, o Banco Intermedium S/A desrespeita o direito dos consumidores, não lhes fornecendo os documentos necessários para a realização da liquidação dos empréstimos consignados contraídos, sendo esta prática vantajosa para a instituição e onerosa para o consumidor, na medida em que este fica obrigado a suportar os juros que seriam abatidos com o pagamento antecipado.

Ademais, com a aceitação do pagamento antecipado, o Banco será obrigado a liberar a margem consignada do consumidor, oportunizando-lhe contratar com outra instituição financeira, hoje, uma fatia muito disputada do mercado, já que este tipo de empréstimo é extremamente vantajoso e sem nenhum risco para o fornecedor.

De acordo com a mencionada legislação estadual, a instituição financeira deve atender à solicitação de quitação antecipada do empréstimo consignado, enviando o boleto ao consumidor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com a especificação dos descontos concedidos, em razão do pagamento antecipado, e acompanhado da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor.

Assim, os consumidores que tiveram e que possam vir a ter seus direitos violados pelo Banco Intermedium são merecedores da proteção consumerista, o que se espera e requer na presente Ação Civil Coletiva.

2.2 - Do direito à informação como direito fundamental – Direito de obter a cópia do contrato firmado e a planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor

O Réu, como já dito, não disponibiliza a quitação antecipada do empréstimo consignado, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da solicitação, bem como planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor e o boleto para pagamento, contendo o valor total antecipado do débito, o valor do desconto e o valor liquido a pagar.

Em muitas das reclamações acostadas nos autos do Procedimento Preparatório MPMG 0024.12.007216-0 verifica-se que os consumidores solicitaram, também, a cópia do contrato de empréstimo firmado, que não foi entregue pelo Réu no ato da assinatura e que também foi recusado pelo mesmo quando o consumidor solicitou o boleto de quitação.

Tais condutas importam em violação do acesso à informação, direito assegurado a todos, nos termos do art. 5º, inciso XIV da CR/88 e dos artigos 6º, III e art. 31 da Lei 8.078/90, além de ferir o princípio da transparência, que busca assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão de seus direitos e das obrigações assumidas perante o fornecedor.

Para observância do diploma consumerista e do atendimento aos princípios da proteção, cooperação e informação ao consumidor, faz-se necessário que Réu entregue a cópia do contrato firmado com cada consumidor, principalmente, em se tratando de um contrato de empréstimo, bem como a planilha evolutiva do saldo devedor, toda vez que for requerida a antecipação do pagamento.

É imprescindível que os consumidores tenham acesso a tais documentos, vez que se refere ao contrato que é comum às partes, tendo ambas direito de ter consigo uma via do mesmo.

Nesse contexto, a solicitação para receber uma cópia gratuita do contrato entabulado entre as partes decorre, como é natural, de toda e qualquer convenção estabelecida, em consonância com os princípios norteadores da relação contratual, especialmente o da solidariedade obrigacional e da boa-fé. No caso específico das relações de consumo, tal dever deriva, com maior rigor, de normas de ordem pública para amparar o hipossuficiente, como reverberação da substantiva igualdade agasalhada pelo sistema normativo constitucional.

É nesse sentido, aliás, que deve ser compreendida a norma estampada no artigo 6°, inciso III, do CDC, a determinar a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços.

Ademais, não há como se imaginar equilíbrio contratual, quando uma das partes tem inibida a possibilidade de questionar a relação jurídica decorrente de um contrato que se encontra em poder somente da outra parte, que impede seu conhecimento.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor Argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação: um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor 37 – pag. 66 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).*

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de

intenção lesiva ou prejudicial. Estão previstos nos artigos 6º, inciso III, 31 e 52, incisos I e II, todos do CDC, sendo aplicáveis ao caso dos autos, na medida em que consiste em obrigação do Réu, que presta serviço de concessão de crédito informar ao consumidor, acerca do estabelecido no contrato, com o fornecimento de uma cópia gratuita deste.

Outrossim, no momento em que o Banco não envia aos seus clientes o boleto para pagamento antecipado, a planilha evolutiva do débito e a cópia do contrato de empréstimo, há nítido desrespeito ao direito à informação, motivo pelo qual a conduta do Réu deve ser condenada.

2.3 - Do Dano Moral Coletivo

A conduta do Réu, ao dificultar a liquidação antecipada dos empréstimos consignados contraídos pelos servidores públicos do Estado de Minas Gerais, ofende o direito dos mesmos, o que, por si só, configura a existência de danos morais a serem reparados. No caso dos autos, aplicam-se os danos morais coletivos, tal como admitido pela Lei nº 7.347/85:

> "Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos **morais e patrimoniais causados:**
> **II – ao consumidor"** *(Destaque nosso).*

No mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor:

> "Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:
> VI – a efetiva prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.**
> VII – o acesso aos órgãos do judiciário 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." *(Destaque nosso)*

Não se trata de afirmar que cada consumidor tenha experimentado dor íntima, vexame, constrangimento ou qualquer outro sentimento de diminuição pessoal, como aceito por considerável parcela da doutrina e jurisprudência. Certo é que a coletividade também possui valores morais que devem ser preservados. Sua violação caracteriza ofensa à própria coletividade, no seu sentimento (coletivo) de justiça e respeito às leis. Assim, tal como previsto na legislação, o ofensor pode, e deve, ser condenado à reparação ou amenização, assumindo tal medida o relevante caráter repressivo a condutas semelhantes.

Ao considerarmos o nosso Estado como sendo Democrático de Direito, temos, entre outros aspectos de crucial importância (direitos e garantias fundamentais), o respeito às leis como dogma inafastável da convivência pacífica em sociedade. Nesse particular, ganha relevo o fato de que o direito do consumidor possui duplo *status* constitucional, ao se revestir de direito fundamental, na forma do art. 5º, XXXII, e, também, de princípio norteador e conformador da atividade econômica, como disposto no art. 170, V, da CR/88.

Logo, as ilicitudes cometidas em detrimento da comunidade de consumidores são passíveis de gerar, no corpo social da coletividade um dano moral, uma sensação de desconforto e descrença nas leis e instituições, capaz de colocar em risco a própria paz social.

Para verificação dos fundamentos que dão sustentação à tese de existência de dano moral coletivo, há dois argumentos, a saber: previsão legal e um sentimento coletivo que pode ser objeto de ofensa em decorrência de dano causado a bens de natureza transindividual.

Neste sentido, cumpre destacar o auspicioso entendimento doutrinário abaixo, *in verbis*:

> **"No dano moral coletivo não se cogita de compensação ou satisfação de alguma dor ou de algum sofrimento de um sujeito individualizado, como resultado de ofensa a algum direito subjetivo extrapatrimonial**. Como observa André de Carvalho Ramos: 'O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas'. **Sobressai a finalidade dissuasória ou exemplar do montante indenizatório, que atua como fator de desestímulo de comportamentos lesivos semelhantes por parte do réu ou de terceiros"** *(ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e Indenização Punitiva, Rio de Janeiro, Forenses, 2006, p.66). (destaque nosso).*

O valor a ser arbitrado a título de danos morais tem finalidade intimidativa, a fim de inibir a prática de outros atos abusivos por parte da demandada, assim como tem finalidade repressiva com intuito de penalizar o Réu pelos vários anos que abusou da boa-fé do consumidor, prejudicando-lhe, inclusive, quanto às suas necessidades básicas. Some-se a isso o fato do Réu descumprir flagrantemente a legislação relativa a sua atividade, cometendo, pois, atos ilegais, na forma do artigo 39, VIII do CDC, reiterados nos milhares, senão milhões de contratos firmados, nos quais os consumidores foram impedidos de liquidar antecipadamente seus débitos.

É imperioso que a Justiça dê ao Réu a resposta eficaz e exemplar pelo ilícito praticado, sob pena de se chancelar e estimular o comportamento infringente.

A respeito desse tópico, vale trazer à colação os apontamentos de Carlos Alberto Bittar, *in verbis*:

"Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula danos emergentes e lucros cessantes, aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos a outras pessoas. É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesionamento, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se – com a atribuição de pesadas indenizações – atos ilícitos tendentes a afetar as pessoas. (...) Essa diretriz vem, de há muito tempo, sendo adotada na jurisprudência norte americana, em que cifras vultuosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas. **Nesse sentido é que a tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, de fixação de valor de desestímulo como fator de inibição a novas práticas lesivas. Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, o possa conscientizar-se de que não deve persistir na conduta reprimida, ou então, deve afastar-se da vereda indevida por ele assumida, ou, de outra parte, deixa-se para a coletividade, exemplo expressivo da reação que a ordem jurídica reserva para infratores nesse campo, e em elemento que, em nosso tempo, se tem mostrado muito sensível para as pessoas, ou seja, o respectivo acervo patrimonial**". *(Destaque nosso).*

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também vem adotando esta teoria, conforme provimento da apelação interposta pelo Ministério Público daquele Estado contra sentença de improcedência do pedido de dano moral coletivo:

> 0059087-40.2004.8.19.0001 – APELACAO DES. JOSE GERALDO ANTONIO – Julgamento: 16/02/2011 – SETIMA CAMARA CIVEL AÇÃO CIVIL PÚBLICA – PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADAS – ADULTERAÇÃO DE COMBUSTÍVEL PARTICIPAÇÃO DA SEGUNDA APELANTE NÃO COMPROVADA DANO MATERIAL A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA – DANO MORAL COLETIVO – POSSIBILIDADE FIXAÇÃO – RAZOABILIDADE - PROPORCIONALIDADE - PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. O Juiz é o destinatário da prova, incumbindo-lhe avaliar e decidir sobre a necessidade ou não da sua produção, nos termos dos Art. 130 e 131 do CPC. Os estabelecimentos que comercializam combustíveis adulterados possuem legitimidade para figurar no pólo passivo da ação civil pública. **É dever dos fornecedores do produto disponibilizar no mercado produtos que observem as normas estabelecidas pelo órgão regulador. A Lei nº 7347/85 prevê a possibilidade de ação civil pública de responsabilidade por danos morais e materiais, sendo admissível seu ressarcimento coletivo**. Desprovimento do primeiro e terceiro recursos e provimento do segundo. *(Destaque nosso)*.

Neste sentido, é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

> "RECURSO ESPECIAL - **DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS – RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL** - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL – DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO

I - **A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.**

II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.

III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores.

IV - Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e razoável ao dano, no importe de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

V - Impõe-se reconhecer que não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados.

VI - Recurso especial improvido."

(REsp 1221756 / RJ - DJe 10/02/2012)

"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA. CONSUMIDOR. SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS. ALEGADA VIOLAÇÃO DO ART. 535, II, DO CPC. INEXISTÊNCIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. DECISÃO ULTRA PETITA. NÃO OCORRÊNCIA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL CABÍVEL. DECADÊNCIA NO DIREITO DE RECLAMAR. ART. 26 DO CDC. INAPLICÁVEL. DANO MORAL COLETIVO. REVISÃO DO VALOR. SÚMULA 07/STJ. DEMAIS PENALIDADES. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.

1. Cuida-se de recurso especial no qual se busca reformar acórdão que, em síntese, ampliou os termos da sentença que condenou em parte a empresa de telecomunicações. A condenação original consistiu-se, basicamente, na obrigação de não fazer, referente à coibição de cobrança de qualquer serviço acessório do denominado "pacote inteligente", sem a anuência prévia dos usuários, sob pena de multa, bem como determinou o pagamento de indenização por dano coletivo, a ser fixada na execução. O acórdão recorrido incluiu a fixação de um valor ao dano moral coletivo, consistente de R$ 100.000,00 (cem mil reais), bem como fixou a publicação da decisão judicial em três jornais de grande circulação.

2. De plano, cabe notar que é inexistente a alegada violação do art. 535, II, do Código de Processo Civil, porquanto a prestação jurisdicional foi dada na medida da pretensão deduzida, como se depreende da análise do acórdão recorrido.

3. Da análise detida dos autos, observa-se ainda que a Corte de origem não analisou, sequer implicitamente, os artigos 6º, 128, 267, inciso VI, 293 e 460, todos do Código de Processo Civil; 884 do Código Civil, e o artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor, no que deve ser aplicada a Súmula 211/STJ.

4. Não pode prosperar a alegação de que o acórdão consignou decisão que ultrapassa os limites da lide, como é facilmente contrastável pelo cotejo entre a petição inicial, a sentença e o acórdão.

5. **O Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública ou coletiva, não apenas em defesa de direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos.** Precedentes.

6. A decadência prevista no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor é inaplicável ao caso concreto, já que a demanda versa sobre serviços cobrados e ausentes de solicitação, e não sobre vícios detectáveis, como no diploma legal. O raciocínio analógico permite o paralelo com as cobranças indevidas dos serviços

bancários, como consignado pela Segunda Seção: REsp 1.117.614/PR, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe 10.10.2011.

7. **A atribuição do valor da multa por dano moral coletivo foi devidamente justificada e fundamentada pelo Tribunal de origem, e não se apresenta como exorbitante, tampouco irrisória; logo, a revisão de tal valor está vedada pelo teor da Súmula 07/STJ.** Precedentes.

8. Quanto às demais penalidades, consistentes na multa aplicada por dano moral coletivo, bem como a obrigação de publicar o teor da decisão em jornais, cabe notar que o recurso fundou-se em dispositivos não prequestionados. Recurso especial parcialmente conhecido e improvido." (REsp 1203573 / RS - DJe 19/12/2011).

"DANO MORAL COLETIVO. PASSE LIVRE. IDOSO. A concessionária do serviço de transporte público (recorrida) pretendia condicionar a utilização do benefício do acesso gratuito ao transporte coletivo (passe livre) ao prévio cadastramento dos idosos junto a ela, apesar de o art. 38 do Estatuto do Idoso ser expresso ao exigir apenas a apresentação de documento de identidade. Vem daí a ação civil pública que, entre outros pedidos, pleiteava a indenização do dano moral coletivo decorrente desse fato. **Quanto ao tema, é certo que este Superior Tribunal tem precedentes no sentido de afastar a possibilidade de configurar-se tal dano à coletividade, ao restringi-lo às pessoas físicas individualmente consideradas, que seriam as únicas capazes de sofrer a dor e o abalo moral necessários à caracterização daquele dano. Porém, essa posição não pode mais ser aceita, pois o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofridos pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos. Dessarte, o dano moral coletivo pode ser examinado e mensurado**. Diante disso, a Turma deu

parcial provimento ao recurso do MP estadual." *(REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009).* (grifos nossos).

A consciência coletiva, no dizer de Rodolfo de Camargo Mancuso seria uma "*nova 'ordem coletiva' emergente (que) aparece como o tertium genus desse processo, porque representa um ponto intermédio entre o Estado e o indivíduo: menos do que aquele; mais do que este*"[1] (op. cit. p. 35).

Carlos Alberto Bittar Filho, nas conclusões de percussor artigo sobre o tema, afirma: "*seja protegendo as esferas psíquica e moral da personalidade, seja defendendo a moralidade pública, a teoria do dano moral, em ambas as dimensões (individual e coletiva), tem prestado e prestará sempre inestimáveis serviços ao que há de mais sagrado no mundo: o próprio homem, fonte de todos os valores*"[2] (op. cit. p. 60).

A possibilidade de condenação por danos morais coletivos poderá vir a ser um importante e eficaz instrumento para coibir as ações dos grandes fornecedores de produtos e serviços que, diariamente, agridem e afrontam os interesses dos consumidores, seja com a veiculação de publicidades enganosas, descumprimento de ofertas, inserção de cláusulas leoninas em contratos de adesão, enfim, medidas que implicam em fraude ou lesão aos interesses transindividuais.

Não se pode negar que diversas atitudes provindas dos fornecedores podem vir a caracterizar o dano moral coletivo, ensejador de indenização que deverá ser aplicado, considerando-se o grau de culpa do ofensor e o bem jurídico lesado, de tal sorte que não seja nem tão grande que signifique a ruína do fornecedor, nem tão pequena que avilte a sociedade.

---

[1] MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Interesses difusos, 5a. edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

[2] BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano Moral Coletivo. Revista de Direito do Consumidor nº 12. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 44-62, out.-dez. 1994.

O dano moral coletivo decorre de uma responsabilidade objetiva, em que não é necessária a concorrência de dolo ou culpa (imperícia, imprudência ou negligência). A prova do dano moral coletivo também se dá pela simples demonstração da ocorrência do ato ilícito por parte do agressor, e do nexo de causalidade entre o ato e o dano, para que se tenha como certo o dever de indenizar.

Desta feita, não há que se falar em prova do dano, ou demonstração inequívoca do prejuízo sofrido pela coletividade de cidadãos. Mas só o fato de configurar a conduta como ilícita, já é motivo suficiente para que haja o ressarcimento por parte do agente.

Assim, aplica-se a teoria da responsabilidade civil conhecida por "*damnum in re ipsa*", que abrange o dano evidente e notório, bastando apenas a sua presunção de ocorrência, já que ainda quando límpido e cristalino o dano, a sua prova não é de fácil produção.

Logo, nas palavras acima transcritas, temos a certeza de que o dano moral coletivo é presumido quando da ocorrência do ato ilícito – *ipso facto*, não sendo necessária a sua prova, já que muitas vezes impossível essa comprovação, sendo que qualquer teoria em contrário levaria o instituto à inocuidade.

No caso dos autos, o Réu dificultou ou impediu a liquidação antecipada de empréstimos consignados contraídos por servidores públicos do Estado de Minas Gerais, utilizando-se de métodos abusivos e contrários às normas consumeristas e àquelas que regulamentam as atividades bancárias.

Portanto, os danos morais causados à coletividade no caso concreto restam evidentes, devendo, assim, ser emitido provimento jurisdicional à altura da repercussão social alcançada pelo teor depreciativo da conduta empreendida pelo demandado, sendo o que se espera e o que se requer.

2.4 - Da Tutela de Urgência

É flagrante a fumaça do bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código de Defesa do Consumidor que erige o direito básico do consumidor à proteção contra práticas e cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços.

A matéria de fato, outrossim, não se presta a controvérsias, visto que há prova inequívoca da verossimilhança da alegação de que o Réu, ao arrepio das normas legais aplicáveis ao caso, dificulta ou impede a liquidação antecipada de empréstimos consignados, na medida em que não fornece aos consumidores o boleto bancário para o pagamento do saldo devedor, no prazo máximo de 05 dias úteis, bem como não fornece a planilha evolutiva do saldo devedor e nem a cópia do contrato de empréstimo consignado firmado com o Réu.

As reclamações acostadas aos autos do Procedimento Preparatório MPMG 0024.12.007216-0 constituem prova inequívoca para a confirmação dos fatos, haja vista se tratar de matéria exclusivamente de direito.

A conduta praticada pela instituição financeira fere frontalmente as regras e princípios consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas normas regulamentares mencionadas acima, conforme demonstrado pela tese ora sustentada e cabalmente confirmada pelas reclamações juntadas.

Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame, implica perigo de dano irreversível aos consumidores, pois, se subsistir a prática ilegal, até o término desta querela, eles sofrerão danos irreversíveis em seus patrimônios, cuja reparação restará dificultada

até mesmo em razão de sua dispersão, proporcionando ao Réu o seu enriquecimento sem causa.

Os prejuízos que vêm sendo causados aos consumidores são irreparáveis ou de difícil reparação, vez que estão sujeitos a continuar pagando pelos juros contratuais, em razão do prolongamento indesejado da dívida, o que repercute de forma negativa e direta em aspectos de seus cotidianos, podendo significar ameaça até mesmo à respectiva subsistência.

Finalmente, destaque-se que havendo determinação judicial para que o banco forneça ao consumidor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o boleto bancário, com todos os abatimentos de juros e a respectiva planilha de cálculo do saldo devedor, não prejudicará o Réu, caso a tutela antecipada seja a qualquer tempo revogada ou modificada, o que descaracteriza, desde logo, qualquer alegação de *periculum in mora in reversum* de que se pudesse lançar mão para atacá-la.

III – Dos pedidos:

Pelo exposto, o Ministério Público requer que esse r. Juízo conceda:

3.1) a **ANTECIPAÇÃO DE TUTELA**, *inaldita altera pars*, **NO ÂMBITO DO ESTADO DE MINAS GERAIS,** determinando a notificação do Réu, na pessoa de seu representante legal, para que, **em 48 (quarenta e oito) horas**, a partir do recebimento do respectivo mandado e até a decisão final nesta demanda:

3.1.1) entregue, imediatamente, após a contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, uma via gratuita do referido contrato ao consumidor, bem como entregue, no prazo máximo de 05 dias úteis, sempre que solicitado pelo mesmo ou seu representante legal;

3.1.2) entregue, no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da solicitação, o boleto para a liquidação antecipada do débito oriundo da contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, contendo o valor total antecipado do débito, o valor do desconto, a quantidade de parcelas e o valor liquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, em consonância com o §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/11 e o art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13.

3.1.3) entregue o boleto de quitação antecipada diretamente ao consumidor ou ao seu representante legal, ou através de correio convencional ou eletrônico (e-mail), juntamente com as informações exigidas no item 3.1.2 acima, cabendo-lhes a escolha por uma das formas de encaminhamento supramencionadas, desde que a solicitação tenha sido feita por um dos requerentes.

3.1.4) possibilite ao consumidor ou ao seu representante legal, solicitar o boleto para liquidação antecipada, de forma pessoal junto às agências bancárias ou à rede terceirizada especificamente indicada pela instituição financeira consignatária, sem prejuízo de outros meios a serem disponibilizados pelo Réu (telefone, internet, fax, etc).

3.1.5) exija do consumidor, quando da solicitação do boleto de liquidação antecipada, somente a cópia do documento de identificação com foto e, se requerida por procurador, além do mencionado documento, a procuração destinada especificamente à instituição financeira consignatária, com firma reconhecida e validade de, no máximo, 30 dias;

3.1.6) forneça número de protocolo, assim como seus correspondentes bancários, com data e hora da realização do requerimento do boleto para quitação antecipada do débito, bem como da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, o qual marcará o início do prazo de cinco dias úteis, previsto no §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/11 e do art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13.

3.1.7) estipule o prazo de vencimento do boleto de no mínimo, 10 (dez) dias (contados a partir da data de postagem), se o envio ocorrer por meio de correio convencional, ou 03 (três) dias (contados a partir da emissão), se o envio ocorrer por correio eletrônico ou entrega pessoal, salvo se houver solicitação expressa de prazo inferior, pelo consumidor ou seu representante legal.

3.1.8) envie o boleto para quitação antecipada do débito e da planilha de cálculo do saldo devedor, por meio de correspondência convencional, para o endereço indicado no cadastro do consumidor, constante do banco de dados da instituição consignatária, quando da realização do respectivo empréstimo consignado, exceto se o consumidor indicar endereço diverso do registrado no mencionado cadastro, quando poderá ser exigida a cópia do comprovante do novo endereço, porém, sem necessidade de autenticação cartorária.

3.1.9) não exija que o consumidor compareça em local diverso do município de seu domicílio ou do local onde ocorreu a contratação para que possa ter acesso a dados relativos a seu contrato, bem como para que possa solicitar e/ou receber a planilha de cálculo do saldo devedor e o boleto para liquidação antecipada do débito.

3.1.10) entregue o boleto de quitação antecipada de débito e a planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, mediante recibo assinado pelo consumidor ou seu representante legal, ou pela comprovação da expedição da correspondência encaminhada ao endereço do consumidor, através de Aviso de Recebimento (AR), ou caso o consumidor ou o procurador opte por receber referida documentação através de e-mail, a comprovação de entrega será a própria mensagem enviada pela instituição financeira consignatária, com a identificação do dia, hora, remetente, destinatário e dos documentos eventualmente a ela anexados.

3.1.11) não efetue a cobrança de quaisquer valores para que o consumidor possa requerer e receber a cópia do contrato de empréstimo consignado, a memória de cálculo do saldo devedor e o boleto para liquidação antecipada do débito.

3.1.12) divulgue, no prazo de 30 dias, na página inicial de seu sítio eletrônico, a publicação do provimento liminar, como desdobramento do direito de informação dos consumidores, para conferir publicidade e efetividade á decisão;

3.1.13) a cominação de astreintes, no valor de R$100.000,00 (cem mil reais) ao dia, se houver descumprimento das obrigações indicadas acima, sujeita á atualização monetária, pelos índices oficiais, desde a distribuição da petição inicial até o efetivo adimplemento, valor que será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03;

3.2) a **TUTELA DEFINITIVA**, julgando procedente a pretensão deduzida na presente ação, **NO ÂMBITO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, para que:

3.2.1) seja declarada abusiva a prática perpetrada pelo Réu de dificultar ou não entregar, dentro do prazo de cinco dias úteis, a contar da solicitação, o boleto para a liquidação antecipada do débito oriundo da contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, assim como a planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor;

3.2.2) seja declarada abusiva a prática perpetrada pelo Réu de não entregar, imediatamente, após a contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, uma via gratuita do referido contrato ao consumidor, bem como de não entregar, no prazo máximo de 05 dias úteis, sempre que solicitado pelo mesmo ou seu representante legal;

3.2.3) a condenação do Réu em obrigação de **não fazer** para que, **NO ÂMBITO DO ESTADO DE MINAS GERAIS:**

A) abstenha-se de exigir que o consumidor compareça em local diverso do município de seu domicílio ou do local onde ocorreu a contratação para que possa ter acesso a dados relativos a seu contrato, bem como para que possa solicitar e/ou receber a memória de cálculo do saldo devedor e o boleto para liquidação antecipada do débito.

B) abstenha-se de efetuar a cobrança de quaisquer valores para que o consumidor possa requerer e receber a cópia do contrato de empréstimo consignado, a memória de cálculo do saldo devedor e o boleto para liquidação antecipada do débito.

3.2.3.1) a cominação de astreintes, sugestionada no valor de R$100.000,00 (cem mil reais) ao dia, se houver descumprimento de quaisquer das obrigações de não fazer indicadas acima, acrescida de correção monetária e juros de mora até o efetivo adimplemento, cujo valor será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03; sem prejuízo das demais medidas previstas no art. 461 do CPC.

3.2.4) a condenação do Réu em obrigação de **fazer** para que, nos contratos vigentes e futuros, **NO ÂMBITO DO ESTADO DE MINAS GERAIS:**

A) entregue, imediatamente, após a contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, uma via gratuita do referido contrato ao consumidor, bem como entregue, no prazo máximo de 05 dias úteis, sempre que solicitado pelo mesmo ou seu representante legal;

B) entregue, no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da solicitação, o boleto para a liquidação antecipada do débito oriundo da contratação de empréstimos e financiamentos em consignação, contendo o valor total antecipado do débito, o valor do desconto, a quantidade de parcelas e o valor líquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, em consonância com o §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/11 e o art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13.

C) entregue o boleto de quitação antecipada diretamente ao consumidor ou ao seu representante legal, ou através de correio convencional ou eletrônico (e-mail), juntamente com as informações exigidas na letra "B" acima, cabendo-lhes a escolha por uma das formas de encaminhamento supramencionadas, desde que a solicitação tenha sido feita por um dos requerentes.

D) possibilite ao consumidor ou ao seu representante legal, solicitar o boleto para liquidação antecipada, de forma pessoal junto às agências bancárias ou à rede terceirizada especificamente indicada pela instituição financeira consignatária, sem prejuízo de outros meios a serem disponibilizados pelo Réu (telefone, internet, fax, etc).

E) exija do consumidor, quando da solicitação do boleto de liquidação antecipada, somente a cópia do documento de identificação com foto e, se requerida por procurador, além do mencionado documento, a procuração destinada especificamente à instituição financeira consignatária, com firma reconhecida e validade de, no máximo, 30 dias;

F) forneça número de protocolo, assim como seus correspondentes bancários, com data e hora da realização do requerimento do boleto para quitação antecipada do débito, bem como da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, o qual marcará o início do prazo de cinco dias úteis, previsto no §2º do art. 10 da Lei Estadual nº 19.490/11 e do art. 17, I do Decreto Estadual nº 46.278/13.

G) estipule o prazo de vencimento do boleto de no mínimo, 10 (dez) dias (contados a partir da data de postagem), se o envio ocorrer por meio de correio convencional, ou 03 (três) dias (contados a partir da emissão), se o envio ocorrer por correio eletrônico ou entrega pessoal, salvo se houver solicitação expressa de prazo inferior, pelo consumidor ou seu representante legal.

H) envie o boleto para quitação antecipada do débito e da planilha de cálculo do saldo devedor, por meio de correspondência convencional, para o endereço indicado no cadastro do consumidor, constante do banco de dados da instituição consignatária, quando da realização do respectivo empréstimo consignado, exceto se o consumidor indicar endereço diverso do registrado no mencionado cadastro, quando poderá ser exigida a cópia do comprovante do novo endereço, porém, sem necessidade de autenticação cartorária.

I) entregue o boleto de quitação antecipada de débito e a planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor, mediante recibo assinado pelo consumidor ou seu representante legal, ou pela comprovação da expedição da correspondência encaminhada ao endereço do consumidor, através de Aviso de Recebimento (AR), ou caso o consumidor ou o procurador opte por receber referida documentação através de e-mail, a comprovação de entrega será a própria mensagem enviada pela instituição financeira consignatária, com a identificação do dia, hora, remetente, destinatário e dos documentos eventualmente a ela anexados.

J) divulgue, no prazo de 30 dias, na página inicial de seu sítio eletrônico, a publicação da sentença, como desdobramento do direito de informação dos consumidores, para conferir publicidade e efetividade à decisão;

3.2.4.1) a cominação de astreintes, sugestionada no valor de R$100.000,00 (cem mil reais) ao dia, se houver descumprimento de quaisquer das obrigações de fazer indicadas acima, acrescida de correção monetária e juros de

mora até o efetivo adimplemento, cujo valor será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual n.º 66, de 22/01/03; sem prejuízo das demais medidas previstas no art. 461 do CPC.

3.2.5) a condenação do Réu para que, também:

A) indenize os consumidores individualmente considerados, pelos eventuais danos materiais e morais sofridos, como estabelecido no art. 6º, VI, do CDC, a serem apurados, individualmente, em liquidação de sentença, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC;

B) pague, a título de dano moral coletivo, em razão da dificuldade imposta aos servidores públicos do Estado de Minas Gerais para obterem, no prazo de 05 dias úteis, o boleto para liquidação antecipada do débito oriundo de contratos de empréstimos consignados, bem como a planilha evolutiva do saldo devedor e a cópia do referido contrato, como explanado na presente Ação Civil Coletiva, o valor mínimo de R$2.000.000,00 (dois milhões de reais), devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais, que será revertido ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03;

C) efetue o pagamento de todos os ônus de sucumbência;

IV - DOS REQUERIMENTOS:

O Ministério Público requer, ademais:

4.1) a citação do Réu para, querendo, contestar a presente ação, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;