



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**EXMO. (A) SR. (A) DR. (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA \_\_ VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE UBERLÂNDIA – MG**

Procedimentos administrativos – 0702.17.002867-5; 0702.16.0011863-7; 0702.18002869-9

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, através da Promotoria de Justiça Especializada na Defesa do Consumidor, nesta Comarca, vem, com fundamento no disposto nos artigos 1º, inciso III, 5º, inciso XXXII, inciso 6º, *caput*, 127, *caput*, 129, III, 170, inciso V, todos da Constituição Federal; artigos 1º, inciso II e VI, 5º e 12 da lei 7.347/85; artigos 4º, inciso III, 14, 81, incisos I, II e III, 82, inciso I, todos do Código de Defesa do Consumidor (lei 8.078/90); no art. 422 do Código Civil e, com base no que consta na notícia de informação em anexo, propor a presente:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA** em face de:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**, pessoa jurídica de direito privado, instituição financeira e sociedade anônima aberta, inscrita no CNPJ sob o nº 90.400.888/0001-42, com endereço na Avenida Juscelino Kubistchek, nº 2335, Vila Olímpia, São Paulo.

### **I – DOS FATOS**

1. Chegou ao conhecimento do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, mediante representação de consumidores, a ocorrência de danos e demais práticas lesivas derivadas de defeito em prestação de serviços de natureza bancária, haja vista relação jurídica de natureza contratual entre correntistas e o banco requerido.

2. As pessoas jurídicas FGF BACKOFFICE LTDA e FGF AUDITORIA E CONSULTORIA LTDA. inauguram as reclamações e neste sentido narram que...

*“Depararam com quatro transações indevidas em suas contas, tudo por culpa única e exclusiva da representada, a qual não agiu com o dever de segurança e diligência que são inerentes à sua esfera de atuação, permitindo que as transações fossem realizadas através de operações financeiras fraudulentas”.*

3. Explicitam que foram movimentados indevidamente nas respectivas contas o montante de R\$ 37.972,00 (trinta e sete mil, novecentos e setenta e dois reais), sendo que da parte dos titulares não houve qualquer transação, autorização ou assentimento. E não fosse isso, as transferências havidas são totalmente atípicas com o perfil dos consumidores-correntistas, sobre o qual o banco-requerido tem total conhecimento, haja vista anos seguidos de relacionamentos.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

4. Frise-se que referida representação foi endereçada a Promotor de Justiça com atribuição criminal que, no entanto, declinou da inerente persecução, sobrevivendo a remessa para esta curadoria de defesa do consumidor. Calha mencionar, no entanto, a existência de outras reclamações de gravidade preocupante envolvendo pessoas físicas e que exigem pronta atuação, especialmente na seara preventiva.

5. Frustradas as duas primeiras tentativas de audiências, foi realizado novo ato no dia 03.10.2017, a fim de evitar a judicialização do conflito. Conforme ata, conjuntamente às duas primeiras reclamantes compareceram outros correntistas lesados (VG SERVIÇOS DE SEGUROS LTDA. e FUNDI-UDI FUNDIÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.). Cada interessado indicou os danos sofridos nas respectivas contas correntes sem que houvesse proposta de transação pelo banco requerido. Naquela oportunidade foi deliberado em audiência: *i*) o traslado de cópias para instauração de processo administrativo sancionador pelo PROCON/MG, *ii*) requisição de abertura de processo administrativo pelo BACEN; *iii*) requisição de inquérito policial; *iv*) designação de dia e hora para oitiva do representante do banco-requerido; *v*) requisição de informações aos demais órgãos de proteção e defesa do consumidor quanto a eventuais reclamações semelhantes.

6. Importa relatar que a tese defendida pelo banco-requerido é a de que os próprios consumidores foram responsáveis pelas transferências tendo em vista que repassaram dados a terceiros. Muito embora atribuam também a responsabilidade a terceiros (*hackers*).

7. Às fls. 90, o PROCON/UDIA informa à Promotoria de Justiça a existência de reclamações naquele órgão no sentido daquelas anteriormente lavradas:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

- O idoso Wanderley Camilo de Oliveira indicou furto e posteriormente a utilização do cartão com saque e contratação de crédito no valor de R\$ 3.450,00;
- O consumidor Fábio Telles Kimura relatou que em 03/07/2017 e 10/07/2017 foram realizadas transferências de sua conta corrente;
- A consumidora Valquíria Franca narrou que em 16/08/2017 verificou transferência em conta corrente por meio de TED de diferente titularidade no valor de R\$ 4.900,00. Ainda narrou que ao entrar em contato com o gerente, devido ao bloqueio da conta pela própria instituição financeira, foi informada de que a suspeita havia pairava sobre ações de ‘hackers’.

8. Realizada nova audiência em data de 21.11.2017 o banco-requerido manteve-se na formulação original de que a responsabilidade pelas transferências indevidas correram por conta dos próprios consumidores. E nesse sentido explicou:

*“Colabora com esse entendimento o fato que a fraude sofrida pelo cliente possui um modus operandi padrão, o fraudador liga para o cliente se identificando (falsamente) como funcionário do Banco, pede que este acesse link falso desta ou de outra instituição financeira para que seja instalado o suposto modelo de proteção. Entretanto, para que essa ‘operação’ seja concluída o Fraudador pede para que o cliente digite a senha de acesso pessoal e o número do token.*

*A página da internet acessada pelo cliente era fake, ou seja, não era a página verdadeira ou fidedigna do SANTANDER, visto que se realmente a funcionária Bruna tivesse acessado o endereço virtual correto não teria sequer aparecido a opção de instalação do módulo de proteção. Enfim, a funcionária do cliente foi negligente ao acessar uma página na internet, cujo endereço eletrônico não era correto e o oficial do SANTANDER”.*



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

9. Em missiva, o Banco Central do Brasil informou o caudaloso plexo normativo que regula as atividades dos bancos no país, com especial destaque à Resolução nº 3.694/09, alterada pela Resolução nº 4.283/13.

10. O volume II do primeiro expediente (0702.17.002867-5) demonstra os mesmos percalços pelos quais passaram as pessoas jurídicas FUNDI-UDI FUNDIÇÃO UBERLÂNDIA LTDA. e VG SERVIÇOS DE SEGUROS LTDA. Há, inclusive, demonstração de que os dados da primeira pessoa jurídica foram remetidos ao serviço de proteção ao crédito (SERASA), isto porque com o desfalque havido na conta corrente não conseguiu adimplir com os empréstimos anteriores. Enfim, o dever de cooperação irradiado pela boa-fé objetiva foi jogado às traças.

11. No terceiro volume do citado expediente, o banco-requerido apresenta nova manifestação juntando documentos, dentre eles decisão do TJMG que concedeu provimento ao recurso de agravo de instrumento em face de decisão local que anteriormente deferiu tutela antecipada, na modalidade de reembolso às duas primeiras pessoas jurídicas lesadas.

12. O expediente denominado notícia de fato nº 0702.16.001863-7 foi inaugurado por representação da consumidora Regiana Brigagão Perez que narra o seguinte conteúdo fático:

“No dia 07.04.2016 recebi uma ligação do SANTANDER por volta das 11:00 horas, não pude atender. Retornei por volta das 13:30 e não havia registro de contato anterior do banco. Pedi à atendente que checasse minha conta, tendo a surpresa de ser informada que havia sido realizado naquela mesma data um empréstimo em meu nome, na Bahia, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), que tomei conhecimento depois de tratar-se de pagamento em 60 parcelas. Em seguida ao empréstimo foram realizados TED’S para o favorecido Edson Severino da Silva, pelo que recorde de R\$



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

80.000,00 e R\$ 18.000,00. Além disso também foram feitos saques na agência de R\$ 5.000,00 e R\$ 8.000,00. Chocada, pedi que de imediato fosse cancelado qualquer acesso à minha conta, seja pessoal, eletrônica ou cartões, para que todo fosse bloqueado. Esclareci que não tinha conhecimento dos fatos e que tratava-se de fraude. Questionei como essas transações foram efetuadas. Na data foi solicitado o prazo de 24 horas para retorno do setor de fraudes, não recebi tal retorno. Nesta mesma data comuniquei o ocorrido à minha gerente do SANTANDER SELECT em Uberlândia. Liguei para a central no domingo e me informaram que minha conta ainda não havia sido regularizada e que o prazo do banco era de cinco dias. Recebi uma ligação do setor de saques, se não me engano na segunda-feira, questionando sobre hábitos de uso da conta e uso do telefone celular. Sou cliente do banco desde 1994, não tenho histórico de empréstimos, nem de saques nos valores em questão. Novamente ao questionar a situação da minha conta pediram tempo. Somente hoje às 15:31 (dia 14/04) recebi o texto por mensagem de celular: ‘SANTANDER avisa: informamos que a manifestação 53157394 está em análise. Solicitamos mais 05 dias úteis para dar a tratativa. Dúvidas liga SAC’. Estou desde o dia 07 impossibilitada de movimentar minha conta, e sem a mesma regularizada. Fui informada pela gerente de Uberlândia que está clara minha idoneidade, mas ainda assim o banco pede 05 dias. Por fim, tomei conhecimento que parte dos processos foram realizados dentro do banco com auxílio de funcionários”.

13. Para tal expediente, o MPMG designou audiência sendo que o banco-requerido reconheceu a fraude praticada por terceiro (conforme consta da ata), indicando que já havia ressarcido a consumidora. Via de consequência, a reclamante indicou que recebeu parte do ressarcimento e não na totalidade, oportunidade que novamente o banco-requerido se dispôs a realizar toda devolução. Na oportunidade o MPMG ressaltou que também seria o caso de pagamento de danos, redesignando novo ato.

14. Em data de 16.05.2016, houve a audiência de continuação ocasião em que o banco-requerido restituiu os encargos derivados da utilização de cheque e cartão de crédito, não



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

assumindo o pagamento de danos, sendo que a reclamante concordou com a transação, havendo arquivamento do procedimento.

15. Em 30.08.18 compareceu ao MPMG Blunio Elias da Silva que narrou o seguinte fato:

*“Ao retornar de uma viagem ao Chile no dia 01/08/2018 meu chip da TIM não funcionou. Descobri depois que o chip foi cancelado por ter terceiros em meu nome, no dia 31/07/2018. Nesse mesmo dia, terceiros abriram uma conta no Bradesco em meu nome com documentos falsos, na agência em São Luiz do Maranhão entre os dias 02 e 03/08/2018. Terceiros transferiram quase R\$ 50.000,00 da minha conta no SANTANDER para essa conta do Bradesco. Os dois bancos se recusam a fazer a reposição do valor retirado da minha conta. O Bradesco afirma que não há saldo na conta de São Luiz do Maranhão”.*

16. Importante registrar que junto à reclamação manuscrita, o mesmo reclamante apresentou representação digitalizada com dezessete (17) laudas e, entre outras situações curiosas, manifesta que o banco-requerido chegou a avisar de certo pagamento indevido realizado com o cartão de crédito de sua titularidade, entretanto o mesmo banco foi incapaz em impedir a transferência ilícita do valor R\$ 50.000,00. Em outras palavras: se detectou a atipicidade na movimentação do cartão de crédito, deveria manter idêntica conduta quanto ao saldo em conta corrente.

17. O desfalque de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) deu-se da seguinte maneira: R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) estavam como saldo positivo em conta corrente e os vinte e cinco mil (R\$ 25.000,00) restantes eram crédito de cheque especial. Impressiona é que o banco-



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

requerido está cobrando os juros pela utilização do cheque especial do consumidor, vítima dessa situação.

18. Instaurado expediente, inclusive também pela 13ª Promotoria de Justiça (atribuição criminal), foi realizada audiência em 13.09.2018, quando o banco-requerido negou-se a qualquer acordo, foram determinadas inúmeras diligências, além de aberturas de processos administrativos sancionatórios. Destacam-se entre elas as requisições de informações quanto à existência de reclamações semelhantes em trâmite em outros órgãos de defesa do consumidor: PROCON/UDIA; PROCON/SP; PROCON/RJ.

19. Após a mencionada audiência, o reclamante retornou ao MPMG, conforme documentos de fls. 84, narrando que inobstante o valor objeto da transferência não ser restituído, o banco-requerido continuava debitando em conta corrente o empréstimo fraudulento feito por terceiros.

20. Em continuidade a referido expediente, o PROCON/UDIA informou a existência de três outras reclamações, todas relacionadas a fraudes perpetradas por meios eletrônicos sem que o banco-requerido tomasse qualquer providência (fls. 91/98). Vale o seguinte destaque averbado por consumidor: *“Entende que se o fornecedor oferece serviço de acesso online deve garantir segurança. Como foram pagos boletos, acredita que o banco pode conseguir fazer o rastreamento e identificar o pagador. Foi constatado ainda que a existência a ocorrência de vários correntistas [...] que as contas estão sendo raqueadas acarretando vários prejuízos aos correntistas”*.





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

21. As informações do PROCON/SP estão também anexadas. Referida fundação prestou o seguinte auxílio de conteúdo fático:

“Após consulta ao SINDEC – sistema que registra os atendimentos da Fundação Procon SP – foram localizados 2223 registros contra o Banco Santander (Brasil) S/A, em 2018, dos quais 132 relacionam-se a problemas que estão classificados em sistema com possível relação com assunto do inquérito. Foi feita a leitura desses registros e foram localizados 67 correspondentes ao objeto de busca”.

22. O PROCON/RJ igualmente detectou reclamações, contudo não conseguiu especificar o objeto.

23. Em data de 20.06.2018, conforme expediente nº **0702.18.002005-0**, a consumidora Thaís Miranda Barbosa deu clara mostras de que o banco-requerido, no interior da agência e serviço de autoatendimento (caixa eletrônico), *convive tranquilamente com estelionatários*. Observe:

“No dia 18.06.2018 por volta das 9:05 horas da manhã fui até a agência do Banco Santander da avenida Afonso Pena, nº 153, na qual sou correntista há mais de quinze anos para fazer um depósito de um cheque no valor de R\$ 1.000,00 na conta poupança e uma transferência no valor de R\$ 500,00 da minha conta corrente para a conta poupança. Os caixas eletrônicos encontram-se no interior da agência. Ao tentar realizar a operação no primeiro caixa eletrônico verifiquei que a máquina estava travada, quando fui abordada por um indivíduo que estava no caixa ao lado, informando-me que a máquina estava com defeito e para eu me dirigir a outro caixa eletrônico. No segundo caixa eletrônico tentei realizar a operação de depósito novamente mas constatei que o sistema estava com atraso (*delay*). Um outro indivíduo se aproximou e sugeriu que eu trocasse de caixa novamente. Enquanto eu iniciava a



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

operação no terceiro caixa eletrônico que estava funcionando normalmente (sem delay) um dos indivíduos me avisou eu no caixa eletrônico que eu estava anteriormente era necessário que eu cancelasse a operação (que apareceu na tela posteriormente) para que ele pudesse usar o caixa eletrônico. Eu então cliquei na tela para cancelar após colocar a biometria (já que se encontrava travado nessa tela). Mais tarde por volta das 15:00 horas, acessei meu extrato bancário via celular e constatei que havia sido efetuado saque no valor de R\$ 2.000,00 da minha conta corrente, cujo saldo era bem inferior a esse valor. Minha conta ficou negativada em R\$ 1.420,61, o que foge totalmente do meu histórico bancário como correntista durante todos esses anos. Uma vez que eu jamais realizei saques de valor maior do que meu saldo em conta corrente. Após constatar que fui vítima de estelionato me dirigi novamente à agência e fui orientada pelo gerente a fazer um boletim de ocorrência para que eu pudesse ter acesso às imagens das câmeras internas do banco. No dia seguinte, 19/06/18, compareci à agência por volta das 11:10 e entreguei o boletim para o gerente que autorizou a visualização das imagens. Foi aberta uma ocorrência pelo gerente de sistema do próprio banco. Fui informada pelo mesmo que o Banco Santander não reembolsa e não se responsabiliza pelos clientes vítimas de golpe. O próprio gerente ainda acrescentou que no dia e questão (18/06/18) observou que havia três caixas eletrônicos alterados com dispositivos para fraude nesta agência, os quais bloqueiam o teclado e que estas situações ocorrem com frequência. Vale considerar que o atraso no sistema operacional dos caixas eletrônicos juntamente com o dispositivo usado pelos estelionatários possibilitou o acesso às informações de minha conta após eu ter deixado a máquina”.

24. Registre-se que no referido expediente ministerial houve transação com arquivamento da reclamação, porquanto o reclamado estornou o valor. Todavia, o registro é mais que necessário para demonstrar o descaso e omissão da instituição financeira no **dever de segurança** para com os clientes que, anos a fio, mantêm com relação jurídica contratual, remunerando-a.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

25. Por fim, contra o banco-requerido também foram instaurados dois processos administrativos sancionatórios pelo PROCON/MG com espeque fático consubstanciado na ausência de alvará de funcionamento e **não cumprimento da lei municipal de vigilância 24 horas aos usuários de serviços de autoatendimento** (Lei 11.552/13). Tudo conforme autos de infração juntados.

### II – DO DIREITO

#### II.1 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

26. A questão trazida à inicial reflete com tranquilidade a legitimidade do Ministério Público para proteção, prevenção e promoção dos direitos dos consumidores. Como visto do farto material probante, o banco-requerido não dispõe de mecanismos de segurança e nem mesmo presta serviço qualificado à salvaguarda e preservação das contas-correntes e dos dados pessoais dos correntistas contra atentados e ilícitos praticados por terceiros (estelionatários e *hackers*).

27. Nesta 3ª Promotoria de Justiça é o banco-requerido – SANTANDER (BRASIL) S/A – a única instituição financeira com tantas reclamações contra si protocoladas alardeando desfalques, desvios, ataques e, conseqüentemente, inúmeras lesões ao patrimônio de correntistas. Dessa maneira, como a instituição está *desprotegendo*, o consumidor medidas administrativas e judiciais devem ser instadas tanto para proteção daqueles que já sofreram lesões – patrimoniais e existenciais – assim como dos consumidores já contratantes (ainda não afetados por danos) ou futuros contratantes da instituição financeira.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

### **II.1.1 - INTERESSES DIFUSOS COMO MÁXIMA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS**

28. Inicialmente são destacados os interesses difusos assim definidos aqueles transindividuais, de natureza indivisível, cujos titulares são pessoas indeterminadas, nos termos do art. 81, inciso I do CDC. Neste viés há intensa necessidade de proteção e prevenção aos consumidores indeterminados e eventuais futuros correntistas contra as omissões do banco-requerido no que respeita a forma de tratamento das contas-correntes, operações financeiras e dados pessoais no aspecto da segurança eletrônica.

29. Nelson Nery Júnior, discorrendo quanto ao tema torna essa verificação muito clara:

“Em se tratando de consumidores de produtos e serviços bancários, os contratos que celebram com as instituições financeiras são, em sua grande e torrencial maioria, de adesão (art. 54, do CDC), de sorte que “a mera exposição da pessoa física ou jurídica ao contrato de adesão já estabelece a equiparação ao consumidor destinatário final (art. 29, do CDC). Tendo em vista o que dispõe o art. 29, do CDC, é interessante notar que sua abrangência vai para além da relação jurídica de consumo, pois abrange todos aqueles que estiverem expostos às práticas previstas nos referidos capítulos V e VI do Título I do Código de Defesa do Consumidor”. **In: Defesa do Consumidor de crédito bancário em juízo. Doutrinas essenciais de direito empresarial. v. 2. Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 579-624.**

30. Para tanto, de consignar que pelo diálogo normativo entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (lei 8.078/90) e o Sistema Financeiro Nacional (Lei 4.595/64) é altamente possível considerar base única dos respectivos fundamentos: **a ordem econômica constitucional**. Vale dizer, entre os dois sistemas há um sistema maior (que é o sistema jurídico) e que pressupõe



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

princípios ordenadores. Nesse cenário, superioridade ou inferioridade entre leis não há! Ao contrário, entre os sistemas vicejam escopos infinitos de coordenação, complementariedade e coerência, próprios do Estado Democrático de Direito.

31. Evidenciada a unidade de propósitos entre os dois sistemas (consumerista e financeiro), vislumbra-se com tranquilidade a pertinência temática dos interesses difusos a serem postulados em juízo para adequação dos aparatos de segurança do banco-requerido, a fim de evitar futuros transtornos (medida preventiva). Essa confluência juridicamente é perceptível pela Lei de ação civil pública (Lei 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;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

V - por infração da ordem econômica;

32. O Sistema Financeiro Nacional regulamentando os deveres de segurança dos bancos em relação aos correntistas editou a Resolução BACEN n. 3694/09 – modificada posteriormente pela Resolução BACEN n. 4283/13 – que dispõe sobre “*a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil*”. Entre outras obrigatoriedades, são de destacar as seguintes imposições:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

II - a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

III - a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

IX - a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e faturas do pagador, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;  
Parágrafo único. Para fins do cumprimento do disposto no inciso III, no caso de abertura de conta de depósitos ou de conta de pagamento, deve ser fornecido também prospecto de informações essenciais, explicitando, no mínimo, as regras básicas, os riscos existentes, os procedimentos para contratação e para rescisão, as medidas de segurança, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, e a periodicidade e forma de atualização pelo cliente de seus dados cadastrais;

Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

§ 2º A opção pela prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é admitida desde que adotadas as medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo as instituições informá-los dos riscos existentes.

33. Ao seu tempo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, através do Código de Defesa do Consumidor assim dispõe:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

34. Inicialmente foram pessoas jurídicas (que não vulneráveis) que perfizeram as reclamações. A qualidade subjetiva delas afasta a legitimidade do Ministério Público. Aliás, tais interessadas já ajuizaram as respectivas ações. Contudo, se denegada a posição de substituto processual do Ministério Público na proteção das pessoas jurídicas, ao menos sobeja que **os fatos por elas narrados encontram ampla sintonia com as demais reclamações havidas nesta Comarca**, assim como em São Paulo, como relatado pela Fundação PROCON e ainda no Rio de Janeiro.

35. Contudo, ao longo dos expedientes ministeriais foram sendo constatadas que as lesões, desfalques, falta de informação e solidariedade, assim como a clara insegurança nas relações jurídicas bancárias estavam alcançando consumidores pessoas físicas. Como narrado, além dos reclamantes Regiana e Blunio que estiveram no MPMG, ainda foram verificadas reclamações





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

no PROCON Municipal de Uberlândia, bem como no PROCON/SP (e neste caso com número estarecedor: 62 fraudes bancárias).

36. A Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Uberlândia, como cedição do Poder Judiciário local e do próprio TJMG, faz rotineiramente atendimento ao público, recebe reclamações, presta auxílio aos consumidores e, via de consequência, torna-se verdadeiro *sismógrafo* na apuração de acidentes e incidentes de consumo tomando conhecimento de práticas abusivas pelos fornecedores, os quais, senão causam danos ao consumidores, ao menos facilitam, contribuem e concorrem para tal. A **inação** reiterada e sofrível do banco-requerido é motivo claro para ajuizamento desta ação civil pública, já que **correntistas ainda não lesados e futuros contratantes correm risco claro, potencial, inarredável de terem suas contas e dados pessoais violados por falta de segurança nas operações bancárias.**

37. Ademais, o menoscabo do banco-requerido para com o consumidor é visto também a partir do descumprimento acintoso da legislação municipal que determina a vigilância 24 horas para os estabelecimentos bancários que disponham serviços de autoatendimento aos consumidores (caixas eletrônicos).

38. O incumprimento da determinação legislativa municipal é claro indicativo de ausência de compromisso com o ordenamento jurídico e ordem pública e, por efeito óbvio, ocasionou as autuações administrativas de duas agências do banco-requerido, **já que não cumprindo o dever de segurança genérico não renova os necessários alvarás de funcionamento.** As disposições da Lei Municipal nº Lei 11.552/13 são as seguintes:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

Art. 1º. As instituições financeiras ficam obrigadas a realizar a implantação e a manutenção de sistema de segurança privado em locais e estabelecimentos que mantenham centrais de autoatendimento e caixas eletrônicos instalados no âmbito do Município de Uberlândia-MG.

Art. 2º. O sistema de segurança de que trata o art. 1º deve incluir, sem prejuízo de outras exigências legais:

I - presença de pelo menos 01 (um) vigilante, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas do dia;

II - a instalação de equipamentos de captação e gravação de imagens - além daqueles do próprio equipamento - na área externa da cabine destinada a central de autoatendimento e caixa eletrônico, quando a tiver.

Parágrafo único. A instituição financeira responsável pelo caixa eletrônico instalado no interior de estabelecimento, no período em que encontrar-se fechado ao atendimento público e exista posto de vigilante próprio, fica dispensada da obrigação do inciso I, em mesmo período.

39. Portanto, no plano fático-jurídico há clara demonstração da presença de interesse difuso para prevenção de **futuros danos** a justificar a necessária tutela e promoção de direitos pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Corrobora a jurisprudência:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PÚBLICO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PLANO DE PREVENÇÃO E PROTEÇÃO CONTRA INCÊNCIO - PPCI. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. RISCO À INTEGRIDADE FÍSICA E SAÚDE DOS FREQUENTADORES. NECESSIDADE DE REGULARIZAÇÃO DO LOCAL.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

1. A Lei nº 7.347/85 confere ao Ministério Público legitimidade para a defesa de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, bem como a outros interesses difusos ou coletivos (art. 1º e art. 5º, inc. I).

2. A Ação Civil Pública encontra respaldo na Lei Complementar do Município de Porto Alegre nº 420/98, que trata da ordem urbanística e prevê para determinadas construções a aprovação de Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndio.

3. O Ministério Público é parte legítima para propor a Ação Civil Pública em apreço.

4. As irregularidades constatadas no inquérito civil, frente ao interesse coletivo, se sobrepõem a suposta lesão grave e de difícil reparação alegada pela agravante, ficando cristalina a necessidade de regularização do local aos critérios de segurança, prevenção contra danos ambientais e lesão à incolumidade pública.

5. A agravante não logrou êxito em obter qualquer das licenças necessárias até o presente momento, permanecendo a ilegalidade da atividade. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO. (Agravamento de Instrumento nº 70062543871, Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Sergio Luiz Grassi Beck, Julgado em 07/05/2015).

40. Observe que a **ausência de segurança** não é eventual ofensora apenas da **incolumidade psicofísica** dos consumidores, mas também da **incolumidade patrimonial** ainda mais das pessoas físicas, já que os depósitos sarrupados das contas derivam do esforço pessoal, desenvolvido através do trabalho. Quando o consumidor contrata serviços bancários é justamente porque não deseja guardar consigo a poupança e proventos, pois nesta hipótese seu patrimônio estaria ainda mais desprotegido.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

41. O TJMG em precedente importante verificou a legitimidade do Ministério Público em caso semelhante. Observe:

AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - REDUÇÃO DA DISPONIBILIDADE DE HORÁRIO DOS TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO - ANTECIPAÇÃO TUTELA - MANUTENÇÃO DO ESTADO ANTERIOR - VEROSSIMILHANÇA E RISCO DE DANOS AOS CONSUMIDORES DA COMARCA - POSSIBILIDADE - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM BENEFÍCIO DO MINISTÉRIO PÚBLICO - POSSIBILIDADE - **INSTALAÇÃO DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE SEGURANÇA** - DISPOSIÇÃO GENÉRICA - DECOTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Sendo incontroversa a redução substancial do horário de atendimento dos **caixas eletrônicos** da comarca, com lesão ao direito dos consumidores, é cabível a antecipação da tutela para manter o serviço usualmente ofertado até decisão final de mérito.

O Ministério Público Estadual atua como substituto processual dos consumidores afetados pela mitigação do serviço bancário, sendo possível a inversão do ônus da prova em seu benefício.

Deve ser extirpada do provimento jurisdicional a determinação de obrigação cuja generalidade possa lhe obstaculizar o cumprimento. Recurso parcialmente provido. **AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV Nº 1.0431.14.005310-6/003 - COMARCA DE MONTE CARMELO - AGRAVANTE: ITAÚ UNIBANCO S.A - AGRAVADO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS -**

42. **Compreendendo a proteção e prevenção a danos como interesse difuso e, via de consequência, direito fundamental**, o TJSC preferiu a modular decisão:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

Apelação cível em ação civil pública. Instalação de dispositivos de segurança e observância ao tempo máximo de espera em agências bancárias. Previsão legal expressa. Obrigação de fazer pleiteada pelo Ministério Público, em substituição processual dos consumidores, além da condenação da instituição financeira requerida ao pagamento de dano moral coletivo.

Extinção do feito sem resolução do mérito, por alegada ausência de interesse processual do Parquet quanto à obrigação de fazer e improcedência do dano moral coletivo. Impossibilidade. Necessidade de observância dos influxos sociais do Estado contemporâneo.

Legitimidade do órgão ministerial e interesse processual manifestos na defesa de interesses dos consumidores. Processo maduro para julgamento. Desnecessidade de devolução à primeira instância. Inteligência do art. 515, § 3.º, do CPC. Questão de fato e de direito, cuja prova permite o imediato julgamento do processo. Dano moral coletivo incompatível com a natureza da presente demanda. Recurso parcialmente provido.

O Ministério Público ostenta legitimidade e interesse processual para a defesa de interesses difusos dos consumidores, mormente o de obrigar agências bancárias à instalação de sistemas de segurança adequados e a observar o tempo limite de espera definido em lei.

Os influxos sociais do Estado Contemporâneo exigem do Poder Judiciário e do Ministério Público atuação dinâmica e pontual na defesa e concretização de direitos difusos e coletivos de natureza fundamental, mormente quando lesados pela omissão inconstitucional do Poder Público. **AC 523341 SC 2010.052334-1**

43. Claro resta que a necessidade de prevenção a futuros danos (e especialmente a futuros contratantes/consumidores) revela a pertinência temática da presente ação civil pública, sobretudo, em **compatibilidade com a carga de direitos fundamentais assentados na**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**Constituição Federal e que dizem respeito aos vulneráveis** (CF, art. 5º, inciso XXXII; art. 170, inciso V).

### **II.1.2 - INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DANOSIDADE: CARÁTER SOCIAL**

44. O Código de Defesa do Consumidor ainda registra positivamente o conceito de interesses individuais homogêneos como aqueles caracterizados pela divisibilidade, com pessoas determinadas e ante uma conectividade de *origem comum* de prejudicialidades (art. 81, inciso III).

45. Talvez a melhor explicação sobre o tema é aquela que reflete a diferença entre ‘*tutela de direitos coletivos*’ e ‘*tutela coletiva de direitos*’. Com apoio no saudoso Min. Teori Zavascki, Gustavo Osna explica:

“Observando as ‘classes’ de direito apresentadas pelo Código de Defesa do Consumidor como viabilizadoras de demandas coletivas, Zavascki enfatiza que as duas primeiras – os direitos difusos e os direitos coletivos *stricto sensu* – correspondem a vetes jurídicas para os interesses metaindividuais. Seriam fontes de reconhecimento da existência de direitos indivisíveis e insuscetíveis de titularidade individual, ou seja, de direitos coletivos. Desse modo, a ação civil pública voltada à sua proteção representaria mecanismo de ‘tutela de direitos coletivos’.

Paralelamente, o autor constata que a situação dos ‘direitos individuais homogêneos’ seria diversa. Em seu entendimento, exemplificativo da concepção processual’, essa categoria não representaria moldura jurídica para interesses transindividuais, pois ao falar em ‘direitos individuais homogêneos’ o legislador estaria apenas positivando uma técnica processual de aglutinação de direitos subjetivos individuais. Os direitos



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

individuais homogêneos não seriam categoria substantiva, mas uma modalidade procedimental voltada a viabilizar a coletivização de interesses. Sua proteção não representaria ‘tutela de direitos coletivos’, mas ‘tutela coletiva de direitos’. **In: Direitos individuais homogêneos: pressupostos, fundamentos e aplicação no processo civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 72-73.**

46. Sendo direitos individuais, o que habilita a coletivização é justamente a ‘*origem comum*’ dos interesses (conforme a própria lei dispõe). Enquanto para Kazuo Watanabe a ‘**origem comum**’ não signifique, necessariamente, unidade factual e temporal de prejudicialidades a consumidores (in *Código de Defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 629*), para Ada Pelegrini Grinover o critério da **origem comum** está ligado à preponderância de questões coletivas sobre as individuais (in *Das class action for damages à ação de classe brasileira: os requisitos de admissibilidade, Revista de Processo, n. 101. São Paulo: RT, 2001*).

47. No caso em apreço, considerando a quantidade de reiteração de danos a consumidores (onde: contas correntes são invadidas; empréstimos celebrados a desfavor das vítimas; dados pessoais utilizados indevidamente na rede; saques indevidos realizados), presentes as duas orientações dogmáticas (*lesões em comum e preponderância de coletivização da tutela*), por dois motivos: *i*) não faz sentido contratação de banco que não cumpra dever de segurança aos correntistas; *ii*) identificação de outros consumidores lesados com a publicação do edital de que trata o art. 94 do CDC.

48. No que concerne a legitimidade do Ministério Público para interesses individuais homogêneos a questão é solucionada justamente a partir do critério da relevância do **caráter social** da demanda coletiva. Esse **caráter social**, entretanto, não é identificado pela vagueza



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

semântica ou por valorações subjetivas. Ao contrário, é a norma jurídica que indicará a **socialidade** vindicada.

49. Pois bem. Nesta ação civil pública, o **caráter social** está nitidamente revelado porquanto o almejado é justamente a **segurança** nas relações jurídicas bancárias, sem que o consumidor seja lesado, inclusive quanto aos desfalques das economias provenientes de seu **trabalho**. Os pontos normativos da **segurança** e do **trabalho** estão categoricamente assentados na Constituição Federal:

Art. 6º São direitos **sociais** a educação, a saúde, a alimentação, o **trabalho**, a moradia, o transporte, o lazer, **a segurança**, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição

50. A jurisprudência do STF dá respaldo à presente ação civil pública. Confira:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DISPONÍVEIS. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. PRECEDENTES.

1. O Ministério Público possui legitimidade para propor ação civil coletiva em defesa de interesses individuais homogêneos de relevante caráter social, ainda que o objeto da demanda seja referente a direitos disponíveis (RE 500.879-AgR, rel. Min. Cármen Lúcia, Primeira Turma, DJe de 26-05-2011; RE 472.489-AgR, rel. Min. Celso De Mello, Segunda Turma, DJe de 29-08-2008).





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

2. Agravo regimental a que se nega provimento.” (STF, RE 401482 AgR / PR, Relator: Min. TEORI ZAVASCKI, Julgamento: 04/06/2013).

51. Igualmente o Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATO BANCÁRIO. JULGAMENTO ANTECIPADO. CERCEAMENTO DE DEFESA. FUNDAMENTO NÃO ATACADO. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO DA UNIÃO E BACEN. NÃO CABIMENTO. IMPOSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO. NÃO OCORRÊNCIA. FALTA DE INTERESSE DE AGIR POR INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. ARGUMENTAÇÃO COM VIÉS CONSTITUCIONAL. NÃO CABIMENTO DO CPC. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. TARIFA DE RENOVAÇÃO DE CADASTRO. COBRANÇA. LEGALIDADE DA CLÁUSULA CONTRATUAL. (...)”

5. O Ministério Público tem legitimidade para propor ação civil pública com o intuito de discutir a cobrança de tarifas/taxas supostamente abusivas estipuladas em contratos bancários, por se tratar de tutela de interesses individuais homogêneos dos consumidores/usuários do serviço bancário (art. 81, III, da Lei nº 8.078/90) (AgRg no AREsp n. 78.949/SP).” - **RECURSO ESPECIAL 1303646/RJ - Relator Ministro João Otávio de Noronha - J. 10/05/2016 - P. 23/05/2016).**

52. Ainda o STJ:

“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. JUROS REMUNERATÓRIOS. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO E NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INEXISTÊNCIA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. PRECEDENTES. DEVER DE INFORMAÇÃO. PREVISÃO LEGAL. VIOLAÇÃO DOS LIMITES



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

TERRITORIAIS DA SENTENÇA. INOVAÇÃO RECURSAL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TUTELA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR. VIA ADEQUADA.

1. Inocorrência de maltrato aos arts. 131; 458 e 535 do CPC quando o acórdão recorrido, ainda que de forma sucinta, aprecia com clareza as questões essenciais ao julgamento da lide.

2. A presente ação civil pública foi proposta com base nos "interesses individuais homogêneos" de consumidores/usuários do serviço bancário, tutelados pela Lei n.º 8.078, em seu art. 81, parágrafo único, inciso III, ou seja, aqueles entendidos como decorrentes de origem comum, consoante demonstrado pelo Tribunal de origem, motivo pelo qual não há falar em falta de legitimação do Ministério Público para propor a ação (REsp n.º 794752/MA, Relator Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe de 12.04.2010)

3. O Código de Defesa do Consumidor estabelece que é direito do consumidor a informação plena do objeto do contrato.

4. É vedado inovar nas teses recursais por ocasião dos embargos de declaração, devendo a matéria arguida constar, obrigatoriamente, nas razões de apelação.

5. A ação civil pública é instrumento processual apto a propiciar a tutela coletiva do consumidor.

6. Não apresentação pela parte agravante de argumentos novos capazes de infirmar os fundamentos que alicerçaram a decisão agravada.

7. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO” (STJ, AgRg no REsp 1349634 DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgamento: 16/10/2014, DJe: 24/10/2014).

53. Assim como nosso TJMG:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

APELAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA E INTERESSE DE AGIR. PRESENÇA. CONTRATOS BANCÁRIOS. CDC. INCIDÊNCIA. JUROS REMUNERATÓRIOS. ABUSIVIDADE NÃO EVIDENCIADA. COBRANÇAS DE TARIFAS DE ABERTURA DE CRÉDITO (TAC) E DE EMISSÃO DE BOLETO (TEC). CONTRATOS ANTERIORES A 30/04/2008. LEGITIMIDADE. JUROS REMUNERATÓRIOS. ABUSIVIDADE INEXISTENTE.

I - O Ministério Público Estadual possui legitimidade para propor ação civil pública em defesa de interesses individuais homogêneos, especialmente quando revestida de relevante valor social.

II - O interesse processual decorre da necessidade e utilidade do processo e somente existirá quando a pretensão autoral puder ser alcançada pelo provimento jurisdicional, situação evidenciada nos autos em que o judiciário foi provocado a se pronunciar sobre a legalidade ou não das cobranças de tarifas e juros, praticados em face de uma universalidade de consumidores.

III - As normas do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis às relações estabelecidas com instituições financeiras, conforme prevê o enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

IV - Não será considerada abusiva a taxa de juros remuneratórios contratada quando ela for até uma vez e meia superior à taxa de juros média praticada pelo mercado, divulgada pelo BACEN, para o tipo específico de contrato, na época de sua celebração.

V – “A pactuação das tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), ou outra denominação para o mesmo fato gerador, é válida apenas nos contratos bancários anteriores ao início da vigência da Resolução-CMN n. 3.518/2007, em 30/4/2008” (Súmula 565, STJ).

VI - Recurso conhecido e não provido. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0702.12.028379-2/005 - COMARCA DE UBERLÂNDIA - APELANTE(S): MINISTÉRIO**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - APELADO(A)(S): HSBC BANK BRASIL S/A - BANCO MÚLTIPLO, ITAÚ UNIBANCO S.A, BV FINANCEIRA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, CIFRA S.A CRÉDITO , FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO BRADESCO S.A.**

54. Dizer que o patrimônio é direito disponível e, via de consequência, afastar a legitimidade do Ministério Público é negar aos correntistas pessoas físicas a possibilidade de segurança, de proteção ao mínimo existencial, aceitando a danosidade coletiva e reiterada no seio das relações bancárias.

### **II. 2 – DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO: QUEBRA DOS DEVERES DE SEGURANÇA E DE COOPERAÇÃO.**

55. Não há dúvidas de que os fatos acima delineados demonstram a responsabilidade pelo fato do serviço outrora contratado pelos correntistas. Aqui se aplica com tranquilidade o disposto no art. 14 do CDC, que como dito se destina às atividades bancárias. *Verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

III - a época em que foi fornecido.

56. Adotando a *teoria da qualidade*, a responsabilidade indicada no art. 14 do CDC é de natureza **objetiva**, onde há necessidade em demonstrar o defeito na prestação do serviço (*efeito endógeno da prestação de serviços e que alcança a segurança do consumidor*). Todavia, não fosse a aplicação do CDC, poderia ser cogitada também a aplicação do sistema geral de responsabilidade civil do Código Civil (art. 927, parágrafo único, segunda parte) que sequer exige o defeito. Neste sentido, a doutrina:

“Neste sentido, poderia mesmo ser dito que o sistema do CC/2002 é até mais protetivo do que aquele estabelecido pelo CDC, uma vez que, neste último diploma, a responsabilidade, embora objetiva, não se verificará sempre que o consumidor alegue ter sofrido algum dano. Parece possível afirmar, contudo, que o regramento da responsabilidade civil dos bancos foi bem equacionado pelo CDC, em especial se for considerada a interpretação restritiva que os Tribunais têm atribuído às excludentes previstas no diploma consumerista”, **Marcelo Junqueira Calixto, in As excludentes de responsabilidade civil dos bancos no CC e CDC à luz da jurisprudência brasileira, RDC. São Paulo: RT, 2012, p. 265-283.**

57. O **dever de segurança** nas relações bancárias consiste na exigência de que os serviços ofertados no mercado, ofereçam a segurança esperada. Vale dizer, não tenha por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente. O dever de segurança refere-se tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a inerente integridade patrimonial. Por isso que o art. 8.º do CDC, possibilita a inserção no mercado apenas de produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis. Insistindo: os riscos não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

58. Pois bem. No caso desta ação civil pública nenhum dos consumidores **poderia supor** que, uma vez contratando o banco-requerido para serviços de conta corrente (e a partir daí depósitos, pagamentos de transações, recebimento de proventos, enfim inúmeras operações), estaria exposto à ação criminosa de terceiros, afinal trata-se de instituição financeira sólida e mundialmente conhecida, donde o § 1º do art. 14 do CDC claramente remete ao óbvio: “*serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

59. A questão ganha densidade no que respeita o nexo de causalidade, ou seja, o liame entre a conduta (antecedente) e o resultado lesante (consequente). Evidente que muitas teorias são postas acerca da causalidade, entretanto o Código Civil – neste aspecto dentro da teoria geral das obrigações – albergou a **teoria da interrupção do nexo causal**, conforme art. 403, onde se estipula como causa aquela ação (ou omissão) direta e imediata. Vale dizer, sem a causa próxima a responsabilidade não existiria, ou melhor, se a cadeia causal de acontecimentos se romper, pela interrupção do nexo causal, o dano não se efetiva.

60. Contudo, a algo que não se possa descurar: no caso de banco não se trata de ato, senão de **atividade**. Assim a causa está ligada à atividade desenvolvida pela instituição financeira e por esta perspectiva os defeitos podem ser entendidos como: *i*) de **concepção** (a oferta pelo contrato, por si só, põe em risco o vulnerável); *ii*) de **execução** (falhas no processamento do fornecimento do serviço imputáveis ao fornecedor); *iii*) de **informação** (quer pelo conteúdo equivocado, quer pela ausência de conteúdo).

61. Mas o sistema consumerista vai além: ele pressupõe que a **prova** não decorre do consumidor, **senão do fornecedor**. A propósito o § 3º do art. 14 do CDC assim dispõe:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

62. Sobre o tema, Bruno Miragem leciona:

“Deve demonstrar o banco, neste caso, a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Neste caso, observe-se que a responsabilidade pelo fato do serviço exige a presença do defeito como pressuposto da imputação do dever de indenizar. No plano processual, observe-se que nem sempre se separa a demonstração do defeito de outros pressupostos, como o nexo de causalidade ou o dano. A prova do defeito, como regra, consiste na prova do nexo causal. E da mesma forma, em muitos casos, porque houve certo dano, é que se vai pressupor a existência de defeito. Assim, por exemplo, no caso de um depósito realizado pelo consumidor e que não foi, por falha qualquer, registrado na conta corrente respectiva, uma vez que se demonstre a existência do depósito (mediante apresentação do comprovante), e a ausência do registro, presume-se a existência do defeito. O mesmo ocorre quando se indique um débito decorrente de operação realizada para pagamento de terceiro com o qual o consumidor nunca teve relação, presume-se o defeito. Sem prejuízo da possibilidade de inversão do ônus da prova, nos casos previstos no art. 6.º, VIII, do CDC (mediante convencimento judicial, quanto à verossimilhança das alegações, ou da hipossuficiência do consumidor)”, **in Tendências da responsabilidade das instituições por danos ao consumidor. RDC. v. 87. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 51-91.**

63. Ora, os exemplos citados pelo autor amoldam-se com tranquilidade ao caso concreto, isto porque os interessados comprovaram em suas reclamações que as movimentações foram atípicas, eletrônicas e realizadas por terceiros com os quais nunca tiveram relação.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

64. Neste exato sentido, em **dois** *leading cases* (o último recentíssimo de 2018) o TJMG assim profligou:

APELAÇÃO CIVEL - DANOS MATERIAIS E MORAIS - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - MOVIMENTAÇÃO EM CONTA CORRENTE PELA INTERNET - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVA A INEXISTÊNCIA DA MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

Afirmando o correntista a irregular movimentação bancária realizada em sua conta corrente, via internet, caberá à Instituição Financeira provar a inexistência de sua má prestação de serviço, fornecendo documento hábil que comprove a utilização da senha fornecida ao cliente.

O dano material depende de prova nos autos.

Ante a inexistência da prova para elidir a culpa na má prestação de serviço, caracterizado está o dano material e moral.

Para arbitrar o valor dos danos morais deve o julgador se ater aos critérios punitivo e compensatório da reparação, bem como a proibição do enriquecimento sem causa e aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.10.254787-4/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): ROGERIO CARLOS DE SOUZA - APELADO (A) (S): BANCO BRADESCO S/A**

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - INCLUSÃO NOS ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO - PROVA DE FATO NEGATIVO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA ORIGEM DO DÉBITO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL - MANUTENÇÃO DO VALOR COMPENSATÓRIO. –





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

Nas ações em que a parte nega a existência de determinado fato, recai sobre a parte contrária o ônus de comprová-lo, por se impossível àquele produzir prova negativa

A desídia na verificação dos dados de terceiro que se passa pelo consumidor para contratar serviços obriga o fornecedor a responder pelos danos daí advindos, na forma estabelecida pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor

Como consequência do lançamento indevido, não há como desvincular a conduta do fornecedor dos danos suportados pelo consumidor que foi atingido em sua capacidade de obter crédito

Deve ser mantido o valor compensatório que se encontra de acordo com as questões fáticas trazidas a julgamento e fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. (TJ-MG - AC: 10388140008045001 MG, Relator: Juliana Campos Horta, Data de Julgamento: 14/11/2018, Data de Publicação: 23/11/2018)

65. Igualmente, o TJSP:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZATÓRIA. Cerceamento de defesa não configurado. Danos morais e materiais. Movimentações fraudulentas efetuadas em conta corrente e poupança do autor, à sua revelia, mediante operações por cartão magnético. Os fatos narrados importam responsabilidade do fornecedor por 'fato do serviço', não por 'vício' dele, donde inaplicável o lapso decadencial do art. 26, CDC, bem como prazo prescricional do Código Civil, mas o lapso prescricional do art. 27 da lei de regência. Prescrição não consumada, no caso concreto. Provável 'clonagem' do cartão da vítima, **desprovido de tecnologias que propiciam maior segurança**. Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço só ilidível feita prova, pelo demandado, de que os lançamentos suspeitos decorreram de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (**ou prova conclusiva de que as transações eletrônicas foram efetivadas pelo autor**). Prova que não é impossível. Inteligência do CDC,



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

art. 14, § 3º; CC, art. 642, do CC/02. Eventual fraude cometida por falsário ignorado não é genuíno fato de terceiro, porque não elide o nexo causal (já que há obrigação contratual de zelar pela segurança das operações); é, quando muito, ‘fortuito interno’ à organização da atividade bancária. Súmula 479/STJ. Danos materiais configurados Danos morais, por outro lado, não verificados Sucumbência recíproca Apelação parcialmente provida. (TJ-SP - APL: 91522591220098260000 SP 9152259-12.2009.8.26.0000, Relator: Fernandes Lobo, Data de Julgamento: 25/04/2013, 22ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/04/2013)

66. A considerar a tecnologia da qual é **detentora exclusiva** a própria instituição financeira, não é cabível exigir do consumidor, vulnerável e desprovido do mesmo conhecimento aprofundado, técnicas de segurança que somente o ‘responsável’ pelo empreendimento mantém desde a concepção do serviço.

67. Voltando ao escólio de Bruno Miragem, é possível arrematar:

“Neste sentido, tem-se a compreensão que a atividade bancária, em especial por se caracterizar pela disponibilidade e liquidez de recursos financeiros e por sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior grau de risco comparativamente a outras atividades. Da mesma forma, novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da Internet (*Internet banking*), corroboram a conclusão sobre o elevado risco inerente à atividade bancária. É este entendimento que, mediante interpretação de certos eventos danosos a clientes/consumidores e terceiros-vítimas e sua causa, deixa de admitir a possibilidade de exclusão da responsabilidade dos bancos mediante demonstração de fato de terceiro. Ou mesmo impõe interpretação restritiva quanto à noção de caso fortuito, distinguindo entre o fortuito interno e o fortuito externo, e conferindo apenas a este último a aptidão para exclusão da responsabilidade mediante quebra do nexo causal”, in **Tendências da responsabilidade das instituições por danos ao**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

consumidor. RDC. v. 87. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 51-91.

68. A ação de terceiros (estelionatários, defraudadores, *hackers*) no âmbito da atividade da instituição requerida tornou-se fato incontroverso. De refletir que mesmo chegando reclamações no âmbito da Promotoria de Justiça, **desde 2016**, assim como outras no PROCON/MUNICIPAL, o banco não reverteu a situação, deixando demais clientes sem a segurança esperada nas relações financeiras. **E é justamente por conta da atividade desenvolvida estar ligada a riscos tão intensos que não se aplica a excludente de fato de terceiro, senão a assertiva do fortuito interno.** Eis o caso de clara aplicação da Súmula STJ, nº 479:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

69. Interessante são as escusas do banco-requerido. Às vezes alega que a responsabilidade é por fato de terceiro. E às vezes alega fato exclusivo da vítima, pela entrega de senha, justamente para não ser colhido pela Súmula/STJ 479. Mas observe todas as inserções feitas pelos detratadores se deram **independente do auxílio da vítima** ou **utilizando marcas e nome da instituição financeira mediante mídia eletrônica.**

70. Aqui é de se aplicar a teoria da responsabilidade civil pressuposta (*mise en danger; esposizione a pericolo*), sendo a qual:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

“o efeito liberatório só será admitido, então, se o fato de terceiro ou da vítima excluir, de maneira indubitável, o elo causal necessariamente existente entre o exercício da atividade perigosa e o dano produzido. Não bastará, contudo, que essas pessoas tenham apenas se imiscuído no exercício da atividade perigosa para o agente seja liberado; terá sido necessário que as medidas para evitar a intromissão tenham sido tomadas à exaustão”. **Giselda Hironaka, in Responsabilidade pressuposta: Belo Horizonte, Del Rey, 2005, p. 309.**

71. Corroborar essa verificação o fato tão reiterado de reclamações. Só em São Paulo sessenta e duas. Em Uberlândia mais de dez (10) reclamações. Tudo a demonstrar que o banco requerido pouco faz para dar segurança às transações com seus correntistas. **Por isso, o argumento de entrega da senha pelos correntistas deve ser analisado contextualmente, inclusive a partir das ferramentas de proteção oferecidas pelo banco.** E é neste mesmo sentido, o entendimento do TJRJ:

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Furto de cartão de crédito. Autor, idoso, que pretende obter a reparação pelas compras desconhecidas e por danos morais ao argumento de que foi recusado o pedido presencial de bloqueio em uma das agências do réu, exigindo-se o registro por teleatendimento. Sentença de improcedência fundada na falta de cuidado do consumidor, que portava a senha pessoal anotada juntamente com o plástico. Recurso do autor.

1- A utilização da senha pessoal, por si só, não tem o condão de eximir as instituições bancárias do dever de prestar um serviço eficiente, transparente e seguro, inclusive e notadamente diante de transações notoriamente suspeitas, por exemplo, ou da notícia do extravio, furto ou roubo do plástico de seu cliente.

2- A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro deve ser constatada ante as circunstâncias do caso concreto, como causa direta e imediata do dano, sem a concorrência de outros fatos relevantes para o resultado danoso.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

3- Autor que se insurge unicamente contra a alegada demora do réu em atender seu pleito presencial de bloqueio do cartão. Prova dos autos que demonstram que 40 minutos se passaram entre a primeira compra desconhecida e o efetivo bloqueio do cartão. Ausência de elementos que permitam concluir que a demora tenha sido tal a concorrer para o resultado danoso.

4- Recurso desprovido. (TJ-RJ - APL: 00917387320148190002 RIO DE JANEIRO NITEROI 3 VARA CÍVEL, Relator: Des(a). EDUARDO GUSMÃO ALVES DE BRITO NETO, Data de Julgamento: 04/12/2018, DÉCIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL)

72. Também o TJRS:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. BANCO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. FURTO DE CARTÃO DE CONTA-CORRENTE COM SENHA. UTILIZAÇÃO FRAUDULENTA. COMUNICAÇÃO DA OCORRÊNCIA REALIZADA NO DIA DO FATO. PESSOA IDOSA. RESPONSABILIDADE DO BANCO. SÚMULA 479 DO STJ. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DEVER DE SE ABSTER DE INCLUIR O NOME DA AUTORA NOS ÓRGÃOS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO.

Restou incontroverso nos autos a ocorrência e comunicação de furto do cartão de crédito da parte autora com número de protocolo. Boletim de ocorrência devidamente realizado no dia do fato.

Assim, tendo a autora tomado todas as providências que estavam ao seu alcance, não há falar em culpa exclusiva do consumidor, visto que a mera solicitação de bloqueio do cartão não foi capaz de impedir as compras indevidas.

SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71006263651, Primeira Turma



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado em 25/10/2016).**

73. Em todos os casos cumpria ao banco-requerido observar a tipicidade, regularidade e frequência das transações realizadas, já que dispõe de tecnologia avançada, **sendo para tanto remunerada pelo próprio consumidor fustigado pela sua omissão**. Tanto assim, que a doutrina insiste:

“É reconhecido à instituição financeira um dever geral de vigilância, que se realiza também mediante o dever de identificar anomalias e irregularidades manifestas em operações realizadas pelo cliente”. **Bruno Miragem, Direito Bancário. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 510.**

74. Igualmente tem-se a quebra dos **deveres de cooperação** por parte da instituição financeira para com os consumidores. Derivada da legitimação procedimental da boa-fé objetiva, o objeto negocial desdobra-se não tão somente em **dever primário de prestação**, senão também **deveres anexos (no caso de cooperação)**. Tais deveres são obrigatórios e não facultativos.

75. Ensina a boa doutrina lusitana (António Menezes Cordeiro, *Tratado de direito civil português*. vol. II. Direito das obrigações. t. 1. Coimbra: Almedina, 2009, p. 300) que não apenas o ‘dever de prestação’ exige satisfação: os chamados ‘deveres de consideração’ (deveres anexos ou deveres de fidúcia) – derivados da boa-fé objetiva, também são exigentes de adimplemento. O cotejo entre o ‘dever de prestação’ e ‘deveres anexos’ auxilia na conclusão do amplo inadimplemento no qual incorre a instituição requerida:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

Classificação	Dever de prestar	Deveres anexos
Quanto ao princípio	Autonomia privada	Boa-fé
Quanto ao vínculo	Vincula devedor	Vincula devedor e credor
Quanto à natureza da norma	Disponível	<i>Ex lege</i> (indisponível)
Quanto ao momento	Apenas no cumprimento	Pré/cumprimento/pós
Quanto à nulidade	Cessa o dever	Mantém deveres

76. No mesmo sentido o verbo de José de Oliveira Ascensão, para quem a legitimação procedimental permite chegar a visão humanizada da obrigação, principalmente através da cooperação ou colaboração:

“...uma visão humanizada da obrigação”, que põe em causa a própria definição corrente da relação jurídica, como a solução pacífica dum conflito de interesses’. Não seria a intenção de quem a utilizava, mas o acento no conflito fazia ressaltar o antagonismo. A mudança operada tem o efeito nada despiendo de antepor outra vertente, a da cooperação ou colaboração. A obrigação é um instrumento em que as partes se implicam para uma tarefa em um fim comuns, que satisfaz os interesses de ambas. Assim se dá um passo muito importante na eticização do Direito e portanto na superação do formalismo inicial”, **In: Um direito de cláusulas gerais? Sentido e limites. Revista Jurídica da Cesuca. vol. 1. n. 2, 2013, p. 11-19**

77. Entretanto, o dever de cooperação que é obrigatório (ensejador de responsabilidade civil) não é visto e nem mesmo cumprido pela instituição financeira. Salvante a transação ocorrida em 2016 na sede do MPMG, o banco requerido ao invés de postar-se ao lado daqueles que foram surrupitados, ainda agrava a situação **mantendo os empréstimos feitos por terceiros e se remunerando dos encargos** e, inclusive, ameaçando de constrição o nome do consumidor com inscrição em órgãos restritivos ao crédito. Uma atitude abusiva e lamentável!



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

### II. 3 – DA PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS DOS CORRENTISTAS

78. *Dados pessoais*, nos termos da Lei nº 13.709/18, são todas as informações que levam à identificação da pessoa. No direito privado atual, trata-se de **direito da personalidade**, porquanto com nítido escopo de proteção das diversas manifestações da dignidade humana (dentre elas a privacidade, intimidade) na sociedade da informação eletrônica. Por isso, matéria de ordem pública e somente nos termos em que a norma jurídica autoriza (*com atenção ao consentimento do titular*) tais dados podem ser repassados.

79. Comentando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Laura Schertel Mendes e Danilo Doneda contribuem:

“O tema da proteção de dados tornou-se um componente fundamental para a proteção do cidadão, do consumidor e para a própria segurança da sociedade em um mundo hiperconectado, na qual os dados pessoais são o insumo de inúmeras atividades econômicas no mundo *on-line* e *off-line*, sendo essenciais também para a atuação pelo setor público. Basta se pensar no fluxo de dados de crédito e dados financeiros para análise da capacidade de pagamento dos consumidores, dados sobre a saúde dos pacientes, sobre o comportamento e hábitos coletados na internet, entre outros, o que demonstra a ubiquidade dos meios informáticos (*ubiquitous computing*), assim como do processamento de dados. **A utilização legítima e responsável dos dados pessoais proporciona ao cidadão a confiança necessária para compartilhá-los sempre que julgar cabível, bem como garante aos agentes de tratamento segurança jurídica para que possa utilizá-los de forma transparente em seus modelos de negócio.** Para que se alcance tal finalidade, desenvolveu-se um sistema de normas para proteção de dados, que envolve o estabelecimento de uma série de procedimentos, princípios e direitos que limitam o processamento de dados pessoais ao mesmo tempo que empoderam o cidadão para controlar o fluxo de seus dados. Nesse sentido, a





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

sanção da LGPD foi, certamente, um enorme avanço no marco normativo brasileiro”,  
**in RDC, v. 120. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 469-483.**

80. Cabe anotar que referida legislação, a despeito de estar situada no mundo jurídico, ainda **não está em vigência**, o que somente ocorrerá em 2020. Contudo, os dados pessoais já eram protegidos de maneira positivada no sistema jurídico pátrio pela Lei nº 12.965/14, conhecida como ‘Marco Civil da Internet’.

81. O Marco Civil da Internet estabelece as seguintes diretrizes e deveres:

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

III - proteção dos dados pessoais, na forma da lei;

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

VII - **não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais**, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - **informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais**, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - **consentimento expresso sobre coleta**, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;

X - **exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet**, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de **dados pessoais** e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da **intimidade**, da **vida privada**, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

Art. 11. Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à **proteção dos dados pessoais** e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

82. Destarte, o banco-requerido não tem o devido **dever de cuidado** com os dados pessoais dos consumidores que com ele contratam. Isso pode ser visto não apenas nas abordagens dentro das agências (em que estelionatários instalam ferramentas para clonar senhas e dados pessoais), senão também quando das fraudes eletrônicas perpetradas pela Internet, pelas quais terceiros têm acesso ao correio eletrônico dos correntistas valendo das estratégias de *scams* (e-mail com mensagem falsa para acesso à senha) e *phishingscams* (e-mail com ambiente falso para ‘pescar’ a senha).



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

83. Nesse ponto, não há como repassar o risco das entabulações ao consumidor que está desprovido de qualquer conhecimento tão específico e tecnológico, senão observar o histórico e tipicidade das transações.

### III. DOS PEDIDOS E DAS MEDIDAS ANTECIPATÓRIAS DE URGÊNCIA

84. Consoante dispõe o artigo 3º da lei nº 7.347/85, a ação civil pública poderá ter por objeto a condenação em dinheiro e o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.

85. Além disso, para tal cumprimento (artigo 12) da obrigação de fazer ou não fazer “*poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificção prévia, em decisão sujeita a agravo*”. Todavia, no caso em tela, considerando os ilícitos (e danos) já constatados e reiterados aos consumidores, bem como a ausência de gerenciamento correto de risco inerente à atividade desenvolvida a providência a ser requerida tem outro escopo, a tutela específica, nos moldes do parágrafo único art. 497 do CPC, *verbis*:

Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.

Parágrafo único. Para a concessão da tutela específica destinada **a inibir a prática, a reiteração ou a continuação de um ilícito**, ou a sua **remoção**, é irrelevante a demonstração da ocorrência de dano ou da existência de culpa ou dolo.

86 – Como corolário da ação cominatória e a considerar os fatos já expostos ao longo desta inicial, que tem por escopo os **deveres fundamentais** do Estado na proteção dos **direitos**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**fundamentais** dos usuários, necessária a concessão de tutela provisória de urgência, conforme autoriza a nova codificação...

Art. 294. A tutela provisória pode fundamentar-se em urgência ou evidência.

Parágrafo único. A **tutela provisória de urgência**, cautelar ou antecipada, pode ser concedida em caráter antecedente ou incidental.

87 – Destaque que a exposição dos usuários aos riscos é exigente da **efetividade** dos direitos fundamentais envolvidos na lide. Basta perceber que na nova codificação...

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a **probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo**.

§ 2º A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação.

Art. 297. O juiz poderá determinar as medidas que considerar adequadas para efetivação da tutela provisória.

Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, **em tutela provisória** ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

88 – Para tanto, valendo-se do mesmo art. 297 do CPC, requer sejam deferidas as tutelas provisórias de urgência de evidência, conforme abaixo requerido:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

i) seja concedida tutela antecipada, determinando-se a **publicação do edital** de que trata o art. 94 do CDC, a fim de todos consumidores contratantes e lesados pelo banco-requerido tenham ciência da presente ação, a fim de que articulem os pleitos de habilitação e liquidação de danos ao final da demanda;

ii) seja concedida tutela antecipada, determinando que o requerido **suspenda (obrigação de fazer) a cobrança de empréstimos e outros financiamentos** contestados como ‘fraude de terceiros’, condicionada à apresentação de boletim de ocorrência ou reclamação aos órgãos de defesa do consumidor pelo interessado à época dos fatos (no máximo dez dias após a ocorrência do alegado prejuízo), no prazo de quarenta e oito (48) horas, sendo que o risco de ineficácia está ligado à extensão temporal do empréstimo e a eventual injustiça da cobrança, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, sem prejuízo de outras medidas;

iii) seja concedida tutela antecipada, determinando ao requerido que se abstenha (*obrigação de não fazer*) **da prática de incidir encargos (juros contratuais, correção monetária e comissão de permanência)** sobre os mencionados empréstimos e financiamentos contestados como ‘fraude de terceiros’, condicionada à apresentação de boletim de ocorrência ou reclamação aos órgãos de defesa do consumidor pelo interessado à época dos fatos (no máximo dez dias após a ocorrência do alegado prejuízo), no prazo de quarenta e oito (48) horas, sendo que o risco de ineficácia está ligado à extensão temporal do empréstimo e a eventual injustiça da cobrança, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, sem prejuízo de outras medidas;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

iv) seja concedida tutela antecipada, determinando ao requerido que se **abstenha** (*obrigação de não fazer*) da **prática de registrar os nomes e dados pessoais dos correntistas nos órgãos de restrição ao crédito** quanto aos mencionados empréstimos e financiamentos contestados como ‘fraude de terceiros’, condicionada à apresentação de boletim de ocorrência ou reclamação aos órgãos de defesa do consumidor pelo interessado à época dos fatos (no máximo dez dias após a ocorrência do alegado prejuízo), no prazo de quarenta e oito (48) horas, sendo que o risco de ineficácia está ligado à extensão temporal do empréstimo e a eventual injustiça da cobrança, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, sem prejuízo de outras medidas;

v) seja concedida tutela antecipada, determinando ao requerido que **retire** (*obrigação de fazer*) **dos órgãos de restrição ao crédito por ventura os nomes e dados pessoais dos correntistas** quanto aos mencionados empréstimos e financiamentos contestados como ‘fraude de terceiros’, condicionada à apresentação de boletim de ocorrência ou reclamação aos órgãos de defesa do consumidor pelo interessado à época dos fatos (no máximo dez dias após a ocorrência do alegado prejuízo), no prazo de quarenta e oito (48) horas, sendo que o risco de ineficácia está ligado à extensão temporal do empréstimo e a eventual injustiça da cobrança, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, sem prejuízo de outras medidas;

vi) seja concedida tutela antecipada, determinando ao requerido (*obrigação de fazer*) que consulte aos consumidores, vinte e quatro horas antes da efetivação da operação financeira, quanto à procedência da movimentação realizada em casos



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**de incompatibilidade com o perfil histórico do correntista**; prevenindo-se novos danos, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, **sem prejuízo de outras medidas**;

vii) **seja concedida tutela antecipada**, determinando ao requerido que **implemente (obrigação de fazer) em todos seus estabelecimentos e agências desta Comarca com autoatendimento a vigilância permanente (vinte e quatro horas ao dia)**, conforme Lei Municipal 11.552/13, no prazo de quarenta e oito (48) horas, **evitando-se novas fraudes dentro das próprias agências**, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a qual deverá ser destinada ao fundo de que trata o artigo 13 da lei 7.347/85, **sem prejuízo de outras medidas**

viii) para todas as tutelas requer sejam oficiados o PROCON/MG, bem como o PROCON/Udia;

ix) seja julgado **procedente** o pedido de tutela específica de fazer e não fazer em face do requerido, consistente no **cancelamento** da cobrança de empréstimos e outros financiamentos contestados como 'fraude de terceiros', bem como na **abstenção definitiva** de inserção dos respectivos encargos, tornando definitivas as urgências vindicadas nos itens *ii* e *iii*;

x) seja julgado **procedente** o pedido de tutela específica de fazer e não fazer em face do requerido, consistente na prática de **retirar** e **não inscrever**, respectivamente,



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

nomes e dados pessoais dos consumidores lesados por empréstimos e financiamentos fraudulentos em órgãos restritivos ao crédito, tornando definitivas as urgências vindicadas nos itens *iv* e *v*;

*xi*) seja julgado **procedente** o pedido de tutela específica de fazer, consistente na prática de **consulta prévia aos consumidores**, vinte e quatro horas antes da efetivação da operação financeira, quanto à procedência da movimentação realizada em casos de **incompatibilidade com o perfil histórico do correntista**, tornando definitiva a urgência vindicada no item *vi*;

*xii*) seja julgado **procedente** o pedido de tutela específica de fazer, consistente na prática de **implementação (obrigação de fazer) em todos os estabelecimentos e agências do requerido nesta Comarca com autoatendimento de vigilância permanente (vinte e quatro horas ao dia)**, Lei Municipal 11.552/13, tornando definitiva a urgência vindicada no item *vii*;

*xiii*) seja julgado **procedente** o pedido inicial, condenando-se o banco requerido na **restituição** de todos os valores desviados das contas correntes e contas poupanças dos consumidores, estornando os prejuízos sofridos, **sob pena de enriquecimento sem causa** (CC, art. 884), com juros e correção monetária;

*xiv*) seja julgado **procedente** o pedido inicial, condenando-se o banco requerido ao pagamento de **danos materiais** (lucros cessantes e danos emergentes), assim como





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO  
CURADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELA DAS FUNDAÇÕES

**danos existenciais** (danos à personalidade) provocados a inúmeros consumidores, a serem julgados de forma genérica nos termos do art. 95 do CDC;

xv) seja julgado **procedente** o pedido inicial, condenando-se o requerido ao pagamento de **danos morais coletivos** em valor não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), com remessa ao fundo de que trata o art. 13 da LACP;

xvi) seja citado o requerido para a defesa que tiver no prazo de lei e no endereço acima designado;

xvii) seja o requerido condenado ao pagamento dos ônus sucumbenciais;

89. Protesta provar o alegado por todos os meios de provas judicialmente permitidos, especialmente depoimentos pessoais dos requeridos, bem como oitiva de testemunhas e juntadas de documentos, o que, desde já, requer.

90. Dá-se à causa o valor de cinco mil reais (R\$ 5.000,00) para efeitos meramente fiscais.

Uberlândia, 15 de janeiro de 2019.

**FERNANDO RODRIGUES MARTINS**  
Promotor de Justiça Curador do Consumidor