



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA
VARA CÍVEL DA COMARCA DE ARACAJU – ESTADO DE SERGIPE.

**URGENTE
COVID-19**

**“Banese anuncia pausa em créditos a partir do dia
04 de maio**

**Prorrogação visa amenizar efeito da
pandemia”(site Banese – Banco do Estado de
Sergipe – 20.04.2020)**

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:(...)

**III – a informação adequada e clara sobre os
diferentes produtos e serviços, com especificação
correta de quantidade, características,
composição, qualidade, tributos incidentes e
preços, bem como sobre os riscos que
apresentem” (artigo 6º , inciso I do CDC)**

**“(..)a informação assume papel de extrema
relevância na concretização dos objetivos traçados
pela Política Nacional das Relações de
Consumo(art.4º,CDC) pois realiza a
transparência no mercado de consumo,
garantindo, em última análise, o atendimento das
necessidades dos consumidores.”(Eduardo
Octávio Teixeira Alvares, in Princípio da
Informação do Código de Defesa do Consumidor)**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE
SERGIPE**, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, com fuste no
artigo 129, inciso II e III, 196, 197 e 227, todos da Constituição Federal,
compaginados com os artigos 1º, inciso II e IV, 5º e 12 da lei 7347/85, artigos

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

3º, §2º; 6º, III; 81, 82, 83, 84 e 117 da Lei 8078/90, vem perante Vossa Excelência, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA**, em face do **BANESE – BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A** através de sua representação legal, instituição bancária inscrita no CNPJ sob o nº 13.009.717/0001-46, com endereço na rua “F”, nº 31, D.I.A, nesta cidade, pelas razões fáticas e jurídicas a seguir alinhadas.

**DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO
INTERESSE INDISPONÍVEL
TUTELA PROTETIVA DOS CONSUMIDORES**

Antes mesmo de adentrarmos no néctar da matéria que será versada, ressei a necessidade de reforço das asserções pertinentes à legitimidade do Ministério Público para o ajuizamento da presente Ação Civil Pública, denominada de Ação Coletiva de Consumo, existindo expressa determinação legal e sedimentado entendimento jurisprudencial, na defesa dos interesses mais caros da sociedade, notadamente quando se encontra em defesa dos direitos indisponíveis, assegurados pela Constituição Federal, como a defesa do consumidor.

Especificamente no que pertine ao direito do consumidor, a legitimidade do Ministério Público deflui do texto constitucional, artigos 127 e 129, III, bem como o artigo 82 da Lei 8070/90, inserindo o Ministério Público como um dos legitimados para defesa coletiva dos cidadãos, zelando pelo pleno exercício da cidadania, na defesa de direitos de relevante interesse social.

O Ministério Público, ao ajuizar a Ação Civil Pública em face do Banco do Estado de Sergipe S.A - BANESE, firma sua pretensão atrelado ao seu perfil constitucional, na qualidade de guardião da sociedade, vez que possui, dentre outras, conforme fustigado, a atribuição de promover a Ação Civil Pública, objetivando proteger interesses difusos e coletivos, nos moldes esquadrihados nos artigos 129, III da Constituição Federal, compaginado com o artigo 1º da Lei 7347/85, aditado pelo artigo 110 da Lei 8078/90 e ainda o exercício da atividade protetiva dos interesses individuais homogêneos, estes últimos decorrentes de origem comum, bastando se bispar



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

do artigo 81, inciso III em cotejo com o artigo 82, inciso I; artigos 91 e 92 todos do Código do Consumidor,

Vislumbrando a narrativa fática que advirá será facilmente constatada que a presente demanda se encontra atrelada à defesa dos interesses de todos os usuários, cidadãos administrados, que utilizam os serviços bancários da instituição, através da celebração de contratos de empréstimos consignados, respeitando a segurança e continuidade da atividade, afastando qualquer característica de abusividade, no interesses coletivos “stricto sensu”, daqueles usuários que efetivamente são correntistas ou não e sofrem constrangimento na execução dos serviços bancários, estando o Ministério Público, nestes moldes, legitimado para defesa correspondente em juízo, pois estamos tratando de interesses metaindividuais, onde não se pode, posteriormente, quantificar os interessados, representados pela massa de usuários em potencial, necessitados ou não, no momento, dos serviços.

Estamos, portanto, diante de um bem coletivo insuscetível de divisão, onde a satisfação de um titular importa, obrigatoriamente, na satisfação de todos, ao mesmo tempo em que a lesão a um só, constitui, “ipso facto”, na violação do direito de todos.

A legitimação para agir nas ações coletivas encontra-se atrelada à figura da substituição processual e a sua análise possui duas fases, a primeira quando se verifica a autorização legal para que possa o Ministério Público substituir os titulares coletivos do direito afirmado e a segunda, quando é formalizado o controle “in concreto” da adequação da legitimidade para aferir se estão realmente presentes os elementos que assegurem a representatividade adequada dos direitos em epígrafe.

Na hipótese versada, o vício na prestação dos serviços bancários, importa em risco à sanidade do mercado consumerista local, não havendo dudas quanto à legitimidade arguida, notadamente para que seja preservada a tutela dos interesses versados, evitando o número crescente de ações individuais para o mesmo destino, contudo o que nos parece ser mais importante é que a presente ação coletiva emerge de uma sistemática inteiramente diferenciada, daquela em que se assenta o processo tradicional, de caráter individual, devendo ser considerada dentro de suas peculiaridades,



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

notadamente quanto a eficácia da procedência da Ação Civil Pública, considerando o disposto no artigo 103 do Código Protetivo, que trata dos efeitos da coisa julgada.

Somente a voo de pássaro registramos, ainda, que referente à legitimação do Ministério Público para defender juridicamente interesses indisponíveis, de ordem pública e social, ressei do próprio conceito de ações e serviços de relevância pública, adotado pelo artigo 197 do texto constitucional, norma preceptiva, devendo ser entendido desde a verificação de que a Constituição de 1988 adotou como um dos fundamentos da República a **dignidade da pessoa humana**.

Assim, a tutela dos interesses sociais nada mais é do que a tutela dos interesses da própria sociedade, vale dizer difusos e coletivos, sendo estes todos ligados a uma gama determinada de pessoas, sem que se possa individualizar cada uma delas, devendo o Ministério Público, como instituição de previsão constitucional, imprescindível ao Estado democrático de direito, que tem como finalidade precípua a manutenção e tutela da correta observância da lei, principalmente quando haja indisponibilidade ou coletividade dos interesses, zelar pelo pleno exercício de suas funções, tutelando os interesses preditos, evitando a ocorrência de dano coletivo, reconhecendo que a defesa do consumidor é um bem legalmente protegido, sendo essencial que além da simples declaração da norma jurídica, seja integralmente respeitada e plenamente garantida ao cidadão-consumidor sua eficácia, atendendo às necessidades sociais.

Consoante a melhor doutrina, muitas vezes, uma mesma situação pode importar em lesões concomitantes a mais de uma categoria de direitos transindividuais, conforme o professor Hugo Mazzilli, “in verbis”:

“Para a defesa na área cível dos interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos e, em certos casos, até mesmo para a defesa do próprio interesse público, existem as chamadas ações civis públicas ou ações coletivas. Nelas, não raro se discutem interesses transindividuais de mais de uma natureza. Assim,



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

5

numa ação coletiva, que vise a combater aumentos ilegais de mensalidades escolares, bem como pretenda a repetição do indébito, estaremos discutindo a um só tempo, interesses coletivos em sentido estrito(a ilegalidade em si do aumento, que é compartilhada de forma indivisível por todo o grupo lesado) e, também interesses individuais homogêneos(a repetição do indébito, proveito divisível entre os integrantes do grupo lesado) (A Defesa dos interesses difusos em juízo, Editora Saraiva)

Dessa forma, restara plenamente demonstrada a legitimidade ativa do Ministério Público para atuar na defesa dos interesses coletivos dos consumidores, notadamente diante de prática abusiva no mercado consumerista, visando proteger os usuários dos serviços bancários que estão sofrendo com a proposta apresentada pelo banco para “suspensão” do pagamento de prestações de Empréstimos Consignados, notadamente diante da oferta apresentada e ausência de esclarecimentos pertinentes pela Instituição bancária.

Justificada a pretensão.

**DA LEGITIMIDADE PASSIVA.
ANÁLISE**

Evidenciada a relação jurídica de consumo existente entre o Banco do Estado de Sergipe - BANESE e os usuários dos serviços, que atrelados à contratação de empréstimo compulsório, diante da oferta ressaída de suspensão do pagamento de até 3 (três) prestações, tiveram suas expectativas frustradas, com apresentação posterior, pelo banco, de refinanciamento do contrato original, aumentando significativamente o valor do contrato e alterando as parcelas a vencer.

Consoante ressabido, legitimado passivo é aquele que, acaso julgado procedente o pedido, sofrerá o ônus dele decorrente, encargo este apto a propiciar e fornecer os meios à efetiva realização do direito



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

6

pretendido pelo autor. O BANESE – Banco do Estado de Sergipe é responsável, diante de quaisquer falhas na prestação de serviço pela alteração das regras contratuais, notadamente no que diz respeito ao modelo apresentado como garantia de melhor opção para o consumidor, em suspensão do pagamento de parcelas, diante da crise econômica gerada pela pandemia do COVID-19, não cumprindo o dever de transparência nas informações, não disponibilizando alternativa de melhor forma de adequação do contrato, diversa do refinanciamento que, apenas vantagem promove para o banco.

Indubitável, pois, que, diante do dever contratual firmado, o Banco se submeta ao conteúdo do contrato, com prestação dos serviços bancários com qualidade, com transparência e respeito ao consumidor.

DA MATÉRIA FÁTICA
NOTÍCIAS DE FATO – ASSERTIVAS APRESENTADAS
PANDEMIA DO COVID-19
MUDANÇA NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS – REVISÃO
NECESSÁRIA
VÍCIO DE INFORMAÇÃO

O Ministério Público de Sergipe, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, mediante o serviço de Ouvidoria, recebeu diversas denúncias de consumidores, usuários dos serviços do Banco do Estado de Sergipe, diante da possibilidade de negociação pertinente à suspensão dos descontos de até 3(três) prestações do contrato de empréstimo consignado, pausando a continuidade dos descontos, diante da grave crise econômica, produzida pelo COVID-19 e, nas tratativas firmadas com o banco, a opção apresentada foi de refinanciamento integral do contrato original, elevando o valor do débito e conseqüentemente ampliando o número de prestações.

Foi instaurado Inquérito Civil, tombado sob o número 10.20.01.0294, objetivando analisar a matéria, sendo adunados documentos e realizada reunião virtual com representante do Banco do Estado de Sergipe, visando a possibilidade de conciliação, não logrando êxito.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

7

O empréstimo consignado ou crédito consignado constitui um tipo de empréstimo pessoal, cujo pagamento é descontado diretamente do contracheque ou do benefício recebido pelo INSS, na hipótese de beneficiários aposentados e pensionistas, serviço colocado no mercado consumerista pelo Banese, formando vínculos com centenas de consumidores.

Ocorre que, diversas Instituições Financeiras, em face às determinações do Ministério da Economia, com objetivo de reduzir o impacto da pandemia do COVID-19, adotaram medidas para reduzir os problemas enfrentados pelos consumidores, notadamente quando anunciado o primeiro conjunto de medidas emergenciais pelo Governo Federal para proteção da população vulnerável à pandemia do novo coronavírus, já que os problemas se avolumaram com desemprego e consequente desequilíbrio nas finanças e, dentro desse conjunto de medidas, ações para facilitar a renegociação de operações de crédito.

No mês de março, o Banco Central do Brasil determinou que as Instituições financeiras ajustassem os seus horários de atendimento ao público nas agências presenciais e, em adição, os bancos começaram a incentivar os clientes a usarem canais não presenciais para atendimento bancário, como *internet banking*, *chat* e telefone, objetivando evitar aglomerações nas agências físicas e, com isso, a necessidade de informações sobre múltiplos os serviços deveriam guardar qualidade e adequação à nova sistemática de atendimento.

Neste diapasão, o BANESE – Banco do Estado de Sergipe, em seguimento das iniciativas governamentais, passou a divulgar oferta de prorrogação e renegociação de empréstimos consignados, ressaído de seu próprio *site*, em 29/04/2020 a seguinte informação: “ **BANESE ANUNCIA PAUSA EM CRÉDITOS A PARTIR DO DIA 4 DE MAIO**” - **Prorrogação visa amenizar efeitos da pandemia. O Banco do Estado de Sergipe(Banese) vai disponibilizar, a partir da próxima segunda-feira(04/05), uma pausa os pagamentos das operações de crédito consignadas ou de CDC(Crédito Direto ao Consumidor) de clientes pessoas físicas. As pausas serão feitas pelo próprio APP do banco.”**



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

8

Na mesma matéria, no *site* do próprio banco, foram disponibilizadas algumas poucas informações sobre como deveria proceder o consumidor para “pausar” suas prestações, já que o atendimento deveria ser com utilização de aplicativo do Banco, senão vejamos:

“1) Como os clientes poderão aderir a prorrogação de empréstimos?
Através do Aplicativo do Banese na opção Crédito-Meus Empréstimos-Prorrogar parcelas.”

Como se observa, Excelência, o requerido oferta, a todo momento, em seu próprio *site*, página oficial do Banco, que foi reproduzida por outros veículos de publicidade, que as prestações dos consumidores seriam “**pausadas**”, falando o tempo todo em “**prorrogação**” das parcelas do Crédito Consignado, isso justamente no momento em que eram divulgados Projetos locais e na Câmara dos Deputados para suspensão por até seis meses dos descontos em contracheque dos servidores referente dos empréstimos consignados, com conseqüente avanço para o final do contrato, sem juros ou correção.

No próprio *site* da Câmara dos Deputados, ressaíu manchete, em 06/04/2020: “Projetos suspendem cobrança de empréstimo consignado durante pandemia.” Em comentários, do deputado Pompeo de Mttos(PDT-RS) - “**não se trata de perdão de dívida, mas de protelar o pagamento de quatro parcelas para o final dos contratos atuais**”. Diz a matéria que a não cobrança de juros seria “**uma pequena contribuição do sistema bancário**”

O *site* da Infonet, matéria publicada em 15/04/2020, tem como manchete: “**Banese prorrogará empréstimos consignados de servidores aposentados**” E continua a matéria: “Para atenuar as dificuldades enfrentadas pelos servidores aposentados em razão da crise provocada pelo coronavírus(covid-19), o Banco do Estado de Sergipe(Banese) anunciou, nesta quarta-feira, 15, a decisão de também prorrogar operações de crédito consignado feitas por aposentados.”



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

9

E, anuncia, ainda: “A Instituição está na fase final de ajustes dos sistemas que farão a prorrogação dos contratos dos servidores públicos ativos e inativos, o que deve acontecer até o final de abril. Desde o início da pandemia do covid-19, o Banese tem buscado ações efetivas e de cooperação que ofereçam soluções e condições para todos os clientes. “Temos procurado atender aos pleitos que recebemos sempre com atenção e responsabilidade, ajudando a amenizar os efeitos sociais da pandemia e as dificuldades decorrentes”, diz Maraiza Cruz Sá, superintendente de Crédito Comercial.”

O site A8SE.COM, publicou em 29/04/2020 que: “Banese anuncia pausa em crédito a partir do dia 04 de maio” E no corpo da notícia informa: “As operações de CDC terão efeito imediato, exceto se caírem no dia do débito da parcela. A prorrogação dos empréstimos consignados obedecerá o cronograma de fechamento da folha dos órgãos repassadores.”

Observamos que, em todas as informações repassadas aos consumidores, importa a ideia de benefício que seria oferecido com as “pausas” nas prestações ou mesmo “prorrogação”, como forma de aliviar o impacto financeiro produzido pela pandemia predita, de alcance internacional, não falando nem mesmo em incidência de juros e demais encargos.

O site do Sinpol/SE, em matéria veiculada em 28/04/20, anunciou que; “**BANESE DISPONIBILIZA PAUSA NAS PARCELAS DE CRÉDITO. Banco do Estado de Sergipe(Banese) disponibilizou a pausa das parcelas dos créditos concedidos aos policiais civis e a outros servidores públicos.**”

Em outro site, dessa vez denominado ESPAÇO MILITAR, lançado em 2 de maio de 2020, há matéria, com informação de avaliação do Delegado Paulo Márcio sobre o assunto, onde ressaltou: “**Na prática, o banco liquidou o contrato de empréstimo consignado existente, substituindo-o por outro muito mais longo e oneroso. É dizer: refinanciou a dívida original sob a justificativa de que estaria pausando o pagamento das parcelas.**”



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

E disse mais: “No caso em tela, o servidor público devia 90 parcelas de R\$ 3.047,10(três mil e quarenta e sete reais e dez centavos), perfazendo o montante de R\$ 274.239,00(duzentos e setenta e quatro mil duzentos e trinta e nove centavos). Após o refinanciamento travestido de prorrogação, passou a dever 110 parcelas no valor de R\$ 3.046,70(três mil e quarenta e seis reais e setenta centavos), equivalente a R\$ 335.137,00(trezentos e trinta e cinco mil e cento e trinta e sete reais). Um aumento de R\$ 60.898,00(sessenta mil oitocentos e noventa e oito reais) da dívida original. Poderia ser pior não estivéssemos em pleno feriado do Dia do Trabalhador.

E, finalizando a matéria, disse: “Nem é preciso dizer que o Banese apunhalou o servidor público pelas costas, aproveitando-se da complicada conjuntura para agiotar de maneira vergonhosa e desleal”

A expectativa que foi criada é de que o consumidor seria beneficiado com a operação ajustada com a Instituição Bancária e o BANESE, em momento algum, trouxe informação contrária, nem mesmo em seu *site* oficial, na matéria sobre esclarecimentos de dúvidas dos consumidores, onde limitou-se a informar sobre a operação: “6) Como serão cobradas as parcelas a vencer e juros de carência nesse período? A prorrogação deverá ser solicitada para cada contrato ativo a fim de manter as mesmas linhas de crédito e a taxa do contrato original, Os juros de carência serão distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação do novo cronograma.”

Como se observa, em nenhum momento, nem mesmo no próprio *site* oficial do Banco Banese houve informação sobre refinanciamento da dívida de empréstimo do servidor, muito pelo contrário, se fala em pausa das prestações, em até 90(noventa) dias, com manutenção da mesma linha de crédito e taxa do contrato original, com juros de carência distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação do novo cronograma, não houve esclarecimento pertinente, de forma a desfazer a expectativa do consumidor, em atendimento as regras do Código de Defesa do Consumidor, especialmente porque as renegociações de dívidas estavam sendo



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

formalizadas através de aplicativo do banco, diante da impossibilidade de atendimento presencial.

Em momento de grave crise econômica, onde medidas devem ser adotadas para enfrentamento do problema, o BANESE deveria cumprir o seu papel, enquanto banco do Estado de Sergipe, melhor orientando os consumidores para que tivessem acesso não só a linhas de financiamentos mais adequadas às suas necessidades, como também, garantir as melhores práticas do setor, evitando propor aos seus clientes prorrogações de parcelas de empréstimos de forma mais onerosa, com menor vantagem, anunciando “pausas” nas prestações, mas promovendo refinanciamento dos contratos em evidente prejuízo.

Apenas ao arremate, destacamos que o vício de informação aumenta a vulnerabilidade do consumidor, já que a relação de consumo é marcada, sobretudo, pelo desequilíbrio existente entre consumidor e fornecedor, cuja vulnerabilidade se apresenta sob quatro espécies, quais sejam: vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica, vulnerabilidade fática e vulnerabilidade informacional.

Estamos diante de consumidores totalmente vulneráveis frente a instituição bancária, notadamente a vulnerabilidade informacional, que não consiste somente na ausência da informação, mas também, o fato de que ela pode ser abundante, manipulada e controlada, como se verifica no lançamento de campanha para ajudar o consumidor em época de pandemia e , na verdade, apresenta refinanciamento de dívida, com método mais vantajoso para o Banco.

O Código de Defesa do Consumidor, com aspecto de lei intervencionista de função social, vai patrocinar um maior equilíbrio da relação, emergindo a liberdade do consumidor, com necessidade de método adequado de informação pelo fornecedor, passando, assim, a informação a ter o papel relevante de evitar que o consumidor, considerando o seu *déficit* informacional, se aventure em contratações inadequadas, que importe em onerosidade excessiva, passando a ter a exata dimensão e especificação das características do serviço que almeja contratar.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

Na hipótese dos autos, o consumidor foi induzido à prorrogação ou pausa em parcelas do contrato de empréstimo consignado ou CDC, sendo levado a refinanciamento, com ônus, diante do maior endividamento.

**SERVIÇOS BANCÁRIOS – RESPONSABILIDADE
ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –
NECESSIDADE**

Conforme amplamente demonstrado, o atendimento ao cliente nos bancos é considerado relação consumerista, devendo ser prestado de forma adequada e eficaz, “ex vi” do artigo 3º, §2º, em cotejo com o artigo 6º, X, do Código Consumerista, todavia, o que ressaltai das peças informativas, inclusive em confissão do requerido, é que a conduta adotada pelo BANESE afronta as melhores expectativas dos consumidores, contratantes de empréstimos consignados.

A vulnerabilidade do consumidor dos serviços bancários é absoluta, constituindo, o seu reconhecimento, direito básico a ser observado nas relações consumeristas, como forma de equilibrar a desigualdade existente, ficando expostos às práticas abusivas, sendo expostos a vícios, diante da quebra das expectativas, restando claro que, todos os serviços oferecidos no mercado de consumo devem atender à qualidade e à funcionalidade que possam ser aferidas objetivamente de cláusulas contratuais, indicações constantes da oferta ou da mensagem publicitária, bem como cumprimento dos fins que razoavelmente se esperam dos serviços e de normas regulamentares de prestabilidade.

Do contrário da assertiva lançada no suelto anterior, o fornecedor dos serviços bancários, responderá objetivamente por vício de qualidade que torne o serviço impróprio ao consumo, sendo, na hipótese dos autos, indubitável o direito de informação ao consumidor que não foi orientado na oferta, pelo contrário, a apresentação de termos como “pausa” e “prorrogação” não passam a ideia de refinanciamento total do contrato original, com utilização de tabela vantajosa para a Instituição bancária em detrimento do usuário dos serviços.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

Observe-se que o consumidor está passando por grave crise financeira, vivendo um tempo de pandemia pelo novo coronavírus, com diminuição de salário e outras vantagens, alguns perdendo o emprego, podendo utilizar dos serviços bancários apenas por meio de aplicativo, sem atendimento presencial, em observância das normas sanitárias e, buscado obter pausa de prestações, anunciada como benefício, encontra sistema de refinanciamento do contrato, com aumento de parcelas e incremento de juros, sendo frustrada a sua legítima expectativa

A força normativa do Direitos Constitucional no Direito Privado não pode ser mais negada. Queira-se ou não, mas a Constituição Federal interessou-se pela contratação que envolve os consumidores, inclusive assegurando a sua proteção, apesar da livre iniciativa de mercado, artigo 170, V da CF/88.

Na lição da professora Cláudia Lima Marques, “O fato de um dos sujeitos da relação contratual ter recebido direitos fundamentais, quando ocupa o papel de consumidor, influencia diretamente a interpretação da relação contratual em que este sujeito está. O contrato de consumo passa a ser um ponto de encontro de direitos individuais, sendo que o direito dos consumidores *stricto sensu*, em especial as pessoas físicas, são direitos da mais alta hierarquia constitucional, direitos fundamentais, protegidos pela cláusula pétrea”(Contratos no Código de Defesa do Consumidor) (Destaque nosso).

A nova visão do direito, notadamente após o realinhamento do Código Civil brasileiro, não podemos mais aceitar o contrato como um espaço livre e exclusivo da vontade criadora dos indivíduos, pois a função social, como instrumento basilar para a realização dos legítimos interesses dos contratantes, exige regramento rigoroso, representando as normas cogentes do Código de Defesa do Consumidor, o modelo que limita a autonomia da vontade, com o fim de assegurar que o contrato cumpra a sua função social.

Neste diapasão, a nova teoria é impregnada pelo princípio da boa-fé, gerando novos riscos profissionais aos fornecedores, que



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

não poderão ser transferidos aos consumidores, sob pena de abusividade, sendo perfeitamente possível, assim, o controle judicial, proibindo eventos danosos nos contratos de massa, como na hipótese tratada, onde o consumidor, necessitando dos serviços do requerido, acaba submetendo-se à prática abusiva, em evidente constrangimento.

Importante e pertinente o escólio de Paulo de Tarso Vieira Sanverino(Saraiva 2002):

“Na relação obrigacional a boa-fé exerce múltiplas funções, desde a fase anterior à formação do vínculo, passando pela sua execução, até a fase posterior ao adimplemento a obrigação: interpretação das regras pactuadas(função interpretativa), criação de novas normas de conduta(função integrativa) e limitação dos direitos subjetivos(função de controle contra os abusos de direito)(...) A função integrativa da boa-fé permite a identificação concreta, em face das peculiaridades próprias de cada relação obrigacional, de novos deveres primários de prestação, surgem os deveres secundários ou acidentais da prestação e, até mesmo, deveres laterais ou acessórios de conduta. Enquanto os deveres secundários vinculam-se ao correto cumprimento dos deveres principais(v.g dever de conservação da coisa ate a tradição), os deveres acessórios ligam-se diretamente ao correto processamento da relação obrigacional(v.g deveres de cooperação, de informação, de sigilo, de cuidado)(...) Na sua função de controle, limita o exercício de direitos subjetivos, estabelecendo para o credor, ao exercer o seu direito, o dever de ater-se aos limites traçados pela boa-fé, sob pena de uma atuação antijurídica. Evita-se, assim, o abuso do direito em todas as fases da relação jurídica obrigacional, orientando a sua exigibilidade(pretensão) ou o seu exercício coativo(ação)...”



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

Ressalte-se que a imposição de condições iníquas e desarrazoadas realizadas pelo fornecedor resulta na redução da liberdade de escolha e no suporte injustificável de sacrifício por parte do usuário-consumidor.

As práticas comerciais abusivas desbordam dos limites das condutas lícitas autorizadas pelo direito aos comerciantes, acentuando, ainda mais, a vulnerabilidade dos consumidores, ficando ele em desvantagem em decorrência de um ato inadequado, sendo necessária a proteção pertinente, evitando malefícios renovados.

Na hipótese dos autos, foi criada uma legítima expectativa no consumidor de que teria pausada a sua prestação do contrato de empréstimo consignado, com lançamento de pagamento futuro dos valores da prorrogação, utilizando os juros do contrato original, diluindo entre as prestações seguintes, com direito a informações adequadas e orientação segura e nada disso ocorreu, pelo contrário, o Banco, em momento nenhum esclareceu o consumidor sobre refinanciamento de dívida, deixando-o apenas em diálogo com aplicativo, criando uma desvantagem exagerada, em prejuízo presumido.

Vale a apresentação de inúmeras denúncias que foram lançadas na Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe, bastando se bispar das manifestações que seguem, notadamente da AMESE – ASSOCIAÇÃO DOS MILITARES DO ESTADO DE SERGIPE, informando que: **“É de amplo conhecimento o estado de pandemia vivido por todo o mundo. Os governos vêm buscando frear a disseminação do covid-19, assim como vem adotando medidas para facilitar a vida da população.(...) Sobre o atendimento dessa demanda fomos procurados por diversos associados, policiais e bombeiros militares, que nos questionaram sobre o fato de o banco de Sergipe não estar sendo claro na concessão deste serviço. Temos relatos que os valores pausados são cobrados de forma triplicada ou causando vários meses a mais de cobrança. Ao ver desta associação, e tendo testemunhado simulações apresentadas por diversos militares, acreditamos que há abuso do banco na concessão deste serviço e, por este motivo, solicitamos vossa intervenção no sentido de chamar o feito à ordem e verificar se há possibilidade de uma negociação mais justa neste sentido e que beneficie os clientes do banco.”**



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

A consumidora, Nair Mota de Oliveira, formalizou reclamação, informando: “(...) venho aqui reclamar da **forma abusiva que o Banese(Banco do Estado de Sergipe 047) está fazendo a sua prorrogação dos empréstimos, para o servidor que quiser aderir a prorrogação tem que fazer um novo empréstimo, com juros altíssimos e ainda acontece o aumento das parcelas, no meu caso o empréstimo finalizaria em 12 meses, se eu aderir irá para 13, o Banese está se aproveitando do momento de fragilidade econômica que estamos vivendo(...)**”(Destaque nosso)

O consumidor José Robson dos Santos, disse, *in verbis*: “(...) O Banco do Estado de Sergipe banese. Ofereceu aos seus clientes uma pausa de 3 Meses em seus empréstimos. Ao chegar a suposta proposta nos cliente(sic) do banese servidores públicos aposentados e pensionistas **nos deparamos com uma proposta absurda onde era feito um refinanciamento nos nosso empréstimos com acarecia(sic) de 3 Meses juros absurdo, onde as parcelas aumentaria em 24 vezes. Todos os clientes estão revoltados com a falta de respeito com todos os servidores. Por esse situação venho aqui prestar a minha denúncia contra o banco do estado de Sergipe. Precisamos de ajuda para resolver essa situação, todos estão sendo prejudicados com essa falta de respeito do banese, eles estão praticando propaganda enganosa(...)**”

Por fim, a consumidora Joana Nascimento Santos, disse que: “Sou funcionária pública Estadual, o Banese anunciou que daria uma pausa de 3 meses em nossos empréstimos, **porém o que ocorreu foi que fizeram o refinanciamento com aumento quantitativo das parcelas e seus valores, conseqüentemente perdi as parcelas que tinha pago anteriormente e eles não ofertaram nenhum troco nessa transação, como podemos proceder diante disso? Se o que seria uma ajuda aos funcionários públicos, acabou nos prejudicando!**”

Como se observa, de todas as denúncias firmadas no Ministério Público, ressaltamos a ausência de informações do BANESE– Banco do Estado de Sergipe, que lançou proposta de pausa para prestações dos empréstimos consignados e, na verdade, através de aplicativo,



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

realiza refinanciamento dos contratos, em evidente prejuízo aos consumidores, frustrando as suas legítimas expectativas.

A Associação de Servidores do Estado de Sergipe, em denúncia firmada no Ministério Público, confirma: “(...) **Recebeu inúmeras denúncias e reclamações dos seus associados e demais trabalhadores públicos estaduais, referente aos juros abusivos cobrados pelo Banese, para que estes trabalhadores(clientes) pudessem fazer a prorrogação dos seus empréstimos consignados junto a Instituição. Uma das nossas associadas fez a simulação para prorrogar um dos seus empréstimos, por 3 meses e verificou que seria acrescentado ao seu contrato anterior, 36 parcelas com CET de 23,8% ao ano. Outro associado verificou que ao solicitar a prorrogação de um dos seus empréstimos o aplicativo do Banese, informou que ele não tinha margem para prorrogar.**”

E, seguindo a denúncia, disse: “(...) **O Banese utilizou e permanece utilizando o termo prorrogar para atrair o trabalhador, com a intenção de fazer refinanciamentos e novos contratos.** “(...) **O Banese está sufocando ainda mais aqueles já estão com fome e sem dinheiro para comprar alimentos e remédios. São milhares de trabalhadores insatisfeitos com a postura abusiva e desumana do Banese. Nesse momento de dificuldade os trabalhadores estão em isolamento domiciliar para conter a pandemia do Covid-19 estão sem poder trabalhar nas suas atividades autônomas que completavam a sua renda e mantém o sustento da familiar,**”

A pedra de toque da irresignação dos consumidores, Excelência, é justamente porque o Banese – Banco do Estado de Sergipe continua utilizando as expressões “pausa” e “prorrogação”, quando, na verdade, tem formalizado proposta de refinanciamento dos contratos de empréstimos consignados.



**NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL
TUTELA PROTETIVA
OFERTA VINCULANTE – CUMPRIMENTO NECESSÁRIO
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES CLARAS E PRECISAS**

Conforme já fustigado, o Código Consumerista é aplicável ao serviço bancário que o BANESE – Banco do Estado de Sergipe S.A fornece, sendo importante o registro feito por Sergio Cavalieri Filho, esclarecendo a submissão das instituições bancárias e financeiras ao regramento do Código predito: *“o CDC, justamente para afastar esse tipo de discussão, expressamente incluiu as atividades bancárias e securitárias no conceito legal de serviços, não havendo como afastar a sua incidência desses segmentos do mercado de consumo(...)”*

Ainda neste diapasão, José Reinaldo da Lima Lopes, também informa: *“é fora de dúvida que os serviços financeiros, bancários e securitários encontram-se sob as regras do Código de Defesa do Consumidor. Não só existe disposição expressa na Lei nº 8078/90 sobre o assunto(art.3º§2º), como a história da defesa do consumidor o confirma, quando verificamos que a proteção aos tomadores de crédito ao consumo foi das primeiras a ser criada.*

No caso presente, não podemos olvidar que o consumidor foi desrespeitado pelo Banco do Estado de Sergipe S.A – BANESE, notadamente quando tem frustrada as suas legítimas expectativas de prorrogação de parcelas do contrato de empréstimo consignado, fato que não é negado pelo Banco, quando, em resposta a expediente do Ministério Público afirma **“flexibilização dos empréstimos consignados dos servidores(...)”**

O próprio banco afirma, em sua manifestação no Ministério Público, a apuração do valor do contrato do consumidor para renovação com carência, utilizando o saldo devedor atual, no momento da solicitação da carência, verificado o débito final com refinanciamento, aduzindo que a quantidade de parcelas adicionais dependerá da situação de cada contrato, sendo influenciado pela taxa de juros e pela quantidade de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

parcelas restantes para liquidação, quando maior a taxa de a quantidade de parcelas restante, maiores serão as quantidades de parcelas adicionais.

Outra situação grave apresentada pelo Banco é que, *in verbis*: “(...) **Outro fator que interfere no aumento das parcelas, é a eventual diminuição da margem consignável do cliente, junto ao órgão. Pois neste caso o valor da nova parcela será sempre menor que o valor da parcela do contrato original, e, por conseguinte, haverá aumento maior nas quantidades de parcelas.**”

Ora, o consumidor está fazendo uso de aplicativo e não tem qualquer explicação sobre margem consignável, sendo esta apenas de uso e conhecimento pelo banco.

Diante da complexidade dos cálculos apresentados pelo BANESE – Banco do Estado de Sergipe, o Ministério Público, mesmo vislumbrado vício na oferta, com frustração da expectativa do consumidor em pausar as suas parcelas do empréstimo consignado, solicitou apoio do serviço de perícia contábil do setor competente do MPSE, sendo apresentado parecer adunado, indigitando, logo de entendimento que: **“Analisando as informações prestadas pelo Banese, não enxergamos nenhuma ilegalidade, na propositura de prorrogação de parcelas com o concomitante novo consignado. Entretanto, entendemos ser proposta vantajosa apenas para o Agente Financiador, vez que referida proposta demandaria relativo aumento de endividamento dos clientes(...)”**

O Consumidor, atraído pelos termos empregados na oferta do Banco, “pausar” / “prorrogar”, cria a expectativa, notadamente diante das informações da imprensa, sem qualquer esclarecimento do Banese, de que não terá quaisquer descontos, pelo período de até noventa dias ou seja, pausar até 3(três) prestações, em seu contracheque, todavia, ao utilizar o aplicativo do banco, percebe um aumento considerável das prestações, com refinanciamento do contrato original, nas prestações a vencer.

O refinanciamento dos valores do empréstimo consignado dos trabalhadores é realizado pelo sistema *PRICE*, com amortização crescente, onde se constata que é um sistema em que a maior parte



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

da primeira prestação é composta por juros, assim, durante o financiamento, o valor pago em juros diminui e o valor pago em amortização aumenta, sem que o valor da parcela seja alterada, diferente do método de cálculo pelo sistema SAC.

Conforme afirma o relatório de perícia do MPSE, foi informado que: **“A tabela Price traz mais juros em sua composição, o que encarece mais o valor do empréstimo, no entanto, ela é um recurso dos bancos para ter mais garantias de pagamento. “No caso de empréstimos consignados não deveria ser aplicado, vez que são empréstimos com garantias substanciais e com o adicional de seguro Obrigatório” Ou seja, a instituição oferece o financiamento desejado no tempo adequado, com condições confortáveis, com as parcelas fixas, mas isso também vai gerar um valor final do empréstimo maior.”**(Destaque nosso)

Não temos dúvida que o uso da tabela *Price* consiste na aplicação de juros mais alto e, no caso versado, como o valor das parcelas do financiamento serão sempre os mesmos, acaba o consumidor pagando juros maior no final, independente do número de parcelas ou do percentual de juros.

Apenas ao arremate, destacamos que a conclusão apresentada pelo setor de perícia do Ministério Público é de que o refinanciamento proposta pelo BANESE aos servidores, através do método *price* é vantajoso para a Instituição e nenhum benefício gera ao consumidor, alinhando como proposta de composição, que inclusive foi apresentada pelo Ministério Público ao Banco, como tentativa de conciliação, a manutenção do financiamento existente, original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, evitando cobrança de IOF e também de Seguro.

O Banco do Estado de Sergipe, em sua manifestação, informa que nunca se firmou oferta no sentido de suspender os contratos de empréstimos sem a cobrança de juros para o período correspondente à prorrogação ou carência, mas, conforme asserções lançadas na presente peça proemial do processo, também não explicou ao consumidor que faria uma operação de refinanciamento das parcelas faltantes do contrato



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

original, com única vantagem para a Instituição, em prejuízo verificado ao usuário do serviço.

O próprio Banco reconhece o momento em que foi anunciado o “pausar” ou “prorrogar” das prestações de empréstimos consignados, confessando que a oferta foi lançada em momento onde existia **“um pleito amplamente difundido pelas associações de classes trabalhadoras, e especificamente no Estado de Sergipe pela Assembleia Legislativa e diversos políticos(...)”**

As informações a que se refere o BANESE é justamente da prorrogação de até três prestações para o final do contrato sem incidência de juros, entretanto, conforme fustigado, não encontramos manifestação do banco, com informações ostensivas e claras aos consumidores de como seria realizada a negociação dos valores, o que causou uma frustração imensa.

Estamos falando em vício na oferta lançada no mercado, onde se falava em pausa ou prorrogação das prestações, sem qualquer informação adicional, afirmando o banco em seu *site*: **“A prorrogação será de até 90(noventa) dias, escolhida pelo cliente no momento da solicitação da prorrogação das parcelas”**.

Ora, prorrogação de parcelas não é refinanciamento do contrato original do consumidor! O que o banco efetivamente fez foi atrair o consumidor sergipano, notadamente em período de sua maior vulnerabilidade, pela crise econômica, ofertando serviço com aparência de vantagem, já que todos sabiam que a intenção de prorrogar as parcelas de empréstimos consignados seria para beneficiar o trabalhador, quando na verdade, impôs um refinanciamento, com utilização de tabela *price*, mais vantajosa ao banco, conforme demonstrativo adunado.

A oferta, Excelência, é um legítimo instrumento à disposição do fornecedor de otimizar os seus serviços, todavia, deve ser precisa, com informação segura e clara, de forma a não gerar prejuízo aos consumidores e, ainda, é importante destacar que a oferta obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integrando o contrato que vier a ser celebrado, por isso a importância de sua clareza e precisão.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

O poder que tem a oferta de influenciar o consumidor é tão grande que, para sua proteção, o Código estabeleceu a necessidade de sua obrigatoriedade, sob pena de aplicação do artigo 35, podendo o consumidor, em caso de descumprimento pelo fornecedor, exigir a execução forçada ou a aceitação de outro produto ou serviço equivalente ou mesmo rescisão do contrato firmado.

O que foi transmitido na oferta do BANESE, quando ofereceu pausar ou prorrogar as prestações dos empréstimos consignados, como se fosse um benefício ao trabalhador, criou no consumidor uma expectativa legítima de cunho objetivo, de obtenção de resultados satisfatórios, o que não ocorreu, diante da apresentação posterior pelo banco de proposta de refinanciamento da dívida e não pausa ou prorrogação das prestações.

Vejam, por derradeiro, informações do Banco aos seus clientes, através de *site* oficial, quando informa: **“A depender da data da solicitação da prorrogação do consignado poderá ainda ocorrer o desconto da parcela atual, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante(...)”**

Por todos os cantos, não se fala em refinanciamento da dívida e sim prorrogação ou pausa de até 90(noventa) dias, dando a entender, já que não há maior detalhamento pelo banco e o consumidor realiza a operação através de aplicativo, que as parcelas seriam lançadas para o final do contrato, com juros diluídos nas parcelas do contrato original, notadamente diante do contexto em que foi apresentada a oferta, justamente quando se falava na possibilidade de beneficiar os trabalhadores.

**VENDA DE SEGURO – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO
OPÇÃO DO CONSUMIDOR – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA**

Cobrado em algumas operações bancárias, o seguro prestamista é, evidentemente, um recuso que pode ser utilizado para quitar o saldo devedor de uma dívida, na hipótese de quaisquer eventualidades,



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

entretanto terá que ser apresentado como opção para o consumidor, ou seja, sua adesão não é obrigatória, especialmente no caso de contratação do empréstimo consignado.

O seguro garante à instituição financeira receber o recurso caso o consumidor não consiga pagar a dívida, todavia o usuário, além de pagar por essa garantia, terá a obrigação de arcar com os juros e a multa pelo atraso quando fica inadimplente, entretanto, esse recurso é tão utilizado pelos bancos que passa a ser um procedimento regular a inclusão nas operações bancárias, inclusive nos contratos de empréstimos consignados.

Uma das condições verificadas pelo setor de perícia do Ministério Público para refutar a prática de refinanciamento do contrato de empréstimo consignado de consumidores, com utilização da tabela *price*, é justamente a imposição de mais juros em sua composição, encarecendo o valor, constituindo em mais um recurso do banco para que possa ter mais garantias de pagamento, todavia, na hipótese versada, constituindo empréstimos consignados, não deveria ser aplicado, em função de garantias substanciais já existentes e ainda com inclusão do **seguro obrigatório**.

Muitas vezes, com a inclusão do seguro em contratos bancários, não como opção, mas como condição obrigatória para chancela, pode ser lançada a falsa ideia de redução artificial de juros, dando ao consumidor a errônea sensação de benefício, acreditando que a contratação do seguro favorece a redução dos juros aplicados.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, I informa que é vedado ao fornecedor de produtos e serviços condicionar a venda ao fornecimento de outros produtos e serviços, constituindo prática abusiva a chamada “venda casada”, que é justamente o efeito “caroneiro”, não podendo ser negada a livre escolha do consumidor quanto ao que deseja consumir, valendo a lição do professor Rizzatto Nunes: “**a operação casada pressupõe a existência de produtos e serviços que são usualmente vendidos separados**”

Assim, o fornecedor está proibido de impor a aquisição conjunta de produtos ainda que o preço global seja mais barato, não



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

sendo aceitável a prática, por exemplo, do banco que, para abrir conta corrente do consumidor, impõe a manutenção de saldo médio ou para conceder empréstimo, exige a feitura de um seguro, tal procedimento caracteriza a denominada venda casada, expressamente vedada pelo artigo 39, I do Código Consumerista, que condena qualquer tentativa do fornecedor de se beneficiar de sua superioridade econômica ou técnica para estipular condições negociáveis desfavoráveis ao consumidor, cerceando a sua liberdade de escolha.

Na hipótese tratada o BANESE – Banco do Estado de Sergipe tem o ônus de provar que o consumidor teve ciência da contratação do seguro na formação da renegociação ou mesmo na formação do contrato original, sob pena de devolução da quantia indevidamente cobrada, em repetição do indébito ou compensação de valores

**DA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO
DIRITOS DOS CONSUMIDORES – FACILITAÇÃO DA DEFESA
CRITÉRIOS OBJETIVO E SUBJETIVO - PRESENTES**

O artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor determina a possibilidade de inversão do ônus probatório, com base nos requisitos de verossimilhanças nas informações apresentadas e hipossuficiência do consumidor atingido, constituindo, para o microsistema das relações de consumo, princípio de ordem pública e interesse social.

O professor Humberto Theodoro (2004, p. 106) conceitua ônus da prova como uma “conduta processual exigida da parte para que a verdade dos fatos por ela narrados seja admitida pelo Juiz”, assim o ônus da prova não é apenas obrigação do autor da ação, de provar ser verdadeira a sua alegação, mas é uma conduta processual primordial para a decisão do feito.

O conceito, entretanto, trazido à baila por Kazuo Watanabe, dá margem para o que o Código consumerista chamou de inversão do ônus da prova, aduzindo o doutrinador que “o ônus da prova incumbe à parte que detiver conhecimentos técnicos e informações específicas sobre os fatos, ou maior facilidade em sua demonstração.”

Assim, a inversão do ônus da prova nada mais é do que inculcar ao detentor do poder econômico ou mesmo do conhecimento



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

técnico, a obrigação de provar contrariamente às alegações verossímeis apresentadas, sendo a parte que sofre o malefício hipossuficiente, como na hipótese versada nos autos.

O jurista Alexandre Freitas Câmara, analisando o instituto da inversão do ônus da prova à luz da teoria da prova do processo civil, afirmou que: *“Deste modo, a aplicação da teoria dinâmica do ônus da prova se revela como uma forma de equilibrar as forças na relação processual, o que nada mais é do que uma aplicação do princípio da isonomia. Assim, penso que a aplicação da teoria dinâmica do ônus da prova independe de qualquer previsão expressa em lei, e se dá no direito brasileiro por aplicação dos princípios constitucionais que regem o processo”*

O Código consumerista é corolário do princípio da isonomia, tratando os “desiguais na medida de suas desigualdades”, suprindo a vulnerabilidade do consumidor hipossuficiente em face do fornecedor, detentor do conhecimento técnico e, a hipossuficiência aqui nada tem relação com a condição social do consumidor, não sendo analisada a sua situação econômico-financeira e sim a sua vulnerabilidade e na capacidade reduzida de produção de provas.

Como critério objetivo para inversão do ônus da prova temos a hipossuficiência do consumidor, na hipótese versada, constituindo a massa de usuários de serviços bancários, oferecidos no mercado pelo requerido, que poucos ou nenhum recurso técnico possui para discutir a matéria e, ainda, o critério subjetivo, atrelado a verossimilhança das informações apresentadas nos autos, diante dos depoimento expendidos.

DOS DANOS SOCIAIS PRINCÍPIO DA REPARAÇÃO INTEGRAL

Para além dos danos morais e materiais, nos ensina o professor Antônio Junqueira de Azevedo que os danos sociais são lesões à sociedade, no seu nível de vida, tanto por rebaixamento de seu patrimônio moral – principalmente a respeito da segurança – quanto por diminuição de sua qualidade de vida, correspondendo ao art. 81, parágrafo único, inciso I do CDC.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

Importante ressaltar que o dano social não se confunde com o dano moral coletivo, pois, enquanto neste a vítima é determinada ou passível de determinação, naquele, a vítima é indeterminada.

Ao ocorrer o descumprimento de regras específicas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente da oferta irregular, demonstrado o defeito na prestação do serviço pelo banco, impõem-se o dever de indenizar os prejuízos dela decorrentes, sendo equiparada ao Estado, em sede de responsabilização civil.

Mais precisamente ao dano social, o pleito de compensação deriva da compreensão pela necessária repressão a conduta praticada pelo Banco Banese, através de oferta veiculada de pausa em contratos de empréstimos consignados, quando, na verdade, a execução é de refinanciamento do débito do consumidor, com utilização de sistema mais oneroso, assumindo caráter pedagógico, conforme lições pertinentes sobre o dano. Citando mais uma vez o professor supramencionado, os danos sociais **“são causa, pois, de indenização punitiva por dolo ou culpa grave, especialmente, repetimos, se atos que reduzem as condições coletivas de segurança, e de indenização dissuasória, se atos em geral de pessoas jurídica, que trazem uma diminuição do índice de qualidade de vida da população.”**

Conforma explica Flávio Tartuce, os danos sociais são difusos e a sua indenização deve ser destinada não para a vítima imediata, mas sim para um fundo de proteção, neste caso, do consumidor, ou mesmo para uma instituição de caridade, sendo esta uma aplicação da função social da responsabilidade civil. Igualmente, reconhece essa possibilidade o CDC, em seu art. 100, parágrafo único, ao reconhecer que o produto da indenização poderá ser revertido para o fundo criado pela lei nº 7347/85.

Assim, o Banco deverá promover compensação pecuniária aos consumidores prejudicados com a prática irregular, diante da oferta formalizada de maneira imprópria, com vício na informação. A reparação do dano social, representa para a população um reconhecimento pelo Direito de valores sociais essenciais, como por exemplo, a imagem do serviço, recompondo a cidadania de todos. É o que se pede!



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

Mais do que comprovado nos autos a necessidade de responsabilização do requerido, não só no que tange aos prejuízos sofridos pelos usuários, na seara social, conforme a Lei 7347/85, assim como, a obrigação específica de prestar a obrigação de fazer, com restabelecimento do serviço de forma regular.

No caso em comento, a conduta do BANESE – Banco do Estado de Sergipe, com a oferta de pausa nas prestações do contrato de empréstimo consignado, criou uma expectativa falsa nos consumidores, notadamente quando não prestou as informações adequadas, de forma clara e precisa, promovendo refinanciamento do débito, com maior onerosidade, importa em conduta reprovável, portanto, indenizável, do ponto de vista coletivo.

Assim, a irreparabilidade a conduta, ainda que coletivamente, demonstraria um enorme contrassenso, já que a coletividade de consumidores ficaria sem uma justa reparação pela conduta imprópria, ou seja, não basta somente a correção do procedimento, com a obrigação de fazer, mas a reparação do dano social causado, porque a postura adotada pelo Banese, repercute socialmente, provocando danos imateriais para a coletividade.

Os atos negativamente exemplares causam uma lesão a tranquilidade e ao bem-estar coletivo de vida e não devem ser repetidos, no sentido de que sobre eles não cabe dizer “imagina se todas as vezes fosse assim”. A ação abusiva e renovada o BANESE – Banco do Estado de Sergipe, provoca um rebaixamento do nível coletivo de vida, aniquila a qualidade de vida do povo que depende a Instituição bancária local.

Não se deve confundir a função punitiva do dano social com dano moral, muito embora as funções das indenizações se pareçam, porque, no dano social há um novo dano cuja vítima é a sociedade, devendo o *quantum* indenizatório possuir a serventia de reparar o dano a ela causado, justamente pela redução da qualidade de vida, punindo o agressor e funcionando como desestímulo à atividade abusiva desenvolvida, fazendo, inclusive, com que outras Instituições bancárias não incorram no mesmo erro.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

Segundo as lições do mestre Antônio Junqueira Azevedo, **“esse tipo de indenização aplica-se especialmente às pessoas jurídicas que cometem atos ilícitos em suas atividades que visam atender ao público.”**

Cai a laço!

E diz mais: **“(…) a pena tem em vista um fato passado enquanto que o valor de desestímulo tem em vista o comportamento futuro; há punição versus prevenção(…) O valor por desestímulo, por outro lado, voltando a comparação com punição, é especialmente útil quando se trata de empresa, pessoa jurídica, agindo no exercício de suas atividades profissionais, em geral atividades dirigidas ao público(…).”**

Assim, Excelência, a indenização por dano social pode revestir-se de caráter dissuasório, quando visar o desestímulo por parte do banco a não cometer o ato abusivo no futuro(prevenção), bem como revestir-se de caráter punitivo, quando objetiva a punição do Banese – Banco do Estado de Sergipe, por ter cometido ato abusivo, de forma repetida, capaz de reduzir a qualidade de vida da população, notadamente consumidores que aderiram a oferta veiculada e tiveram como resposta o refinanciamento dos contratos, com utilização de método mais vantajoso para a Instituição(punição).

A conduta do requerido, sob o fundamento de prática abusiva, merece uma justa reparação, cujo valor deverá ser mensurado pela sempre digna autoridade julgadora, consoante a conduta socialmente reprovável e a natureza sancionadora da responsabilidade civil, valendo-se da regra geral para arbitramento da reparação dos danos extrapatrimoniais pedido, considerando o dano e sua extensão, bem como a capacidade econômica do Banco, de forma a coibir novas práticas que venham a desrespeitar o consumidor.

Em analogia, no que couber, aos critérios de fixação do dano moral, alguns critérios deverão ser observados para se arbitrar o dano social e, conforme Sérgio Cavalieri Filho:



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

“Creio também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão(...) importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.”

Assim, extrai-se que dos principais critérios utilizados para fixar a indenização por dano social devemos desconsiderar o sofrimento da vítima, já que não é possível determinar quantas pessoas foram atingidas pela conduta danosa, muito menos o sofrimento que cada uma delas suportou, todavia, a culpa do agente ofensor, responsável pela prática abusiva, é extremamente importante, devendo a indenização ser fixada considerando o grau de culpa do agente, por culpa ou dolo, ou seja, deverá ser ponderada a real intenção que o agente possuía ao adotar a conduta que resultou no dano, para que a verba a ser definida sirva de punição pela prática reprovável ou mesmo como dissuasão, para que o ofensor tenha mais cautela e não venha a reincidir no erro.

Na hipótese dos autos, o BANESE – Banco do Estado de Sergipe, deixou muito claro, em sua oferta inicial que “a prorrogação deverá ser solicitada para cada contrato ativo a fim de manter as linhas de crédito e a taxa do contrato original. Os juros de carência serão distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação ao novo cronograma”, não explicitando ao consumidor que se tratava de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

refinanciamento, em evidente desrespeito, na prática dolosa da conduta abusiva.

Ainda neste diapasão, a capacidade econômica do Banco Banese é de relevância para definição do *quantum* indenizatório, pois a lesão produzida extrapola a esfera das pessoas ofendidas e atinge a sociedade na qual está inserida, onde, de pouca relevância se torna a condição financeira das vítimas diretas. Portanto, o valor a ser fixado deverá levar em consideração a culpa do ofensor, bem como sua capacidade financeira de arcar com o pagamento da indenização.

Outro fato que deve ser considerado, diz respeito a gravidade da lesão provocada pela prática abusiva do Banco, com lançamento de oferta sem clareza, induzindo o consumidor a erro, não prestando adequadamente os serviços bancários, na forma da lei, provocando dano social relevante, notadamente pela repetição da prática reprovável, de conhecimento da população e propalada pela imprensa local., o que caracteriza, também, a extensão do dano e os estragos diários que produz.

A tese do professor Antônio Junqueira de Azevedo, conforme já fustigado, encontra-se esquadrihada não na indenização que visa somente a compensação das vítimas pelo dano sofrido, moral ou patrimonial, já que, nesta hipótese, não se leva em consideração possíveis medidas a inibir o agente lesivo de praticar novamente atos danosos. É justamente nesse cenário que surge o dano social, onde a indenização possuirá o caráter punitivo e dissuasório do causador do dano

Dessa forma, a capacidade do Banco do Estado de Sergipe - BANESE, de enorme porte, não deve ser desprestigiada quando do arbitramento da indenização, haja vista, também, o caráter educacional, para que a prática reprovável não venha a ser renovada.

É o bastante!

DA TUTELA DE URGÊNCIA

Inicialmente, convém estabelecer algumas assertivas



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

iniciais, à vista do realinhamento do Caderno Procedimental Civil, porquanto, anteriormente, as medidas de urgência tinha regime jurídico próprio e estavam, em linhas gerais, subordinadas aos requisitos essenciais, como os da relevância do direito e do risco de dano, previstos no artigo 273, para as medidas antecipatórias de tutela e no artigo 804, para as medidas de natureza cautelar.

O novo ordenamento procedimental civil, por sua vez, unifica, sob uma mesma disciplina, as medidas urgentes cautelares e antecipatórias e, ainda, põe em destaque outra contraposição, distinguindo a tutela de urgência da tutela de evidência.

A diferença é relevante no que pertine aos pressupostos para deferimento da medida, porquanto, a tutela de urgência, seja ela satisfativa ou cautelar, será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo do dano ou o risco ao resultado útil do processo, com fuste no artigo 300 do NCPC. A tutela de evidência, ao contrário, é cabível diante do grau de plausibilidade da pretensão do autor, independentemente da demonstração do perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, conforme artigo 311 do NCPC.

No caso em epígrafe, há de se reconhecer que as asserções alinhadas em sultos anteriores, demonstram a pretensão deduzida na Ação Civil Pública, notadamente porque estamos tratando de desrespeito ao direito do consumidor, quando o Bando do Estado de Sergipe – BANESE lança oferta pública para pausar ou prorrogar prestações dos contratos de empréstimos consignados, em momento grave de crise econômica, diante da pandemia do COVID-19 e, na verdade, sem esclarecimento necessário, apresenta refinanciamento da dívida do usuário, em total desarmonia com as condições iniciais propostas.

Assim, as provas que compõem a presente Ação, não só evidenciam o claro problema grave, pelo constrangimento dos consumidores, como confirma a intenção evidente do BANESE – Banco do Estado de Sergipe que, diante da crise predita, não realiza qualquer socorro emergencial ao cidadão, mas apresenta condição mais vantajosa à Instituição, com refinanciamento da dívida, aplicando a tabela *price*, quando a oferta era de “pausa” nas prestações.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

A probabilidade do direito, na hipótese versada, é tão forte que dispensa mesmo a verificação do perigo da demora, visto que as assertivas arremessadas se encontram suficientemente demonstradas, *prima facie* através de prova documental que as consubstanciam líquida e certa e da qual, ao que se vislumbra, o requerido não poderá opor prova capaz de gerar qualquer dúvida, já que, em algumas delas, referentes à própria confissão da existência do problema narrado, praticamente confirmando a ilegalidade, já demonstrada em Relatórios do setor de perícia do MPSE, não apresenta informações seguras aos consumidores.

Dentro desse contexto, ressaí a plausibilidade jurídica da pretensão autoral, *fumus boni iuris*, na forma do artigo 273, *caput*, do antigo CPC, mas também, considerando as normativas do NCPC, de hipótese caracterizadora de evidência para efeito de antecipação de tutela, *ex vi* do artigo 311, IV da legislação procedimental predita.

Mesmo diante das considerações expendidas, como garantia, é importante destacarmos que o *periculum in mora* também está presente, atrelado ao fato de que o requerido permanece, sem definição de interregno temporal para solução do problema, não firmando nem mesmo TAC – Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, mantendo a mesma sistemática quando procurado por consumidores, gerando maior endividamento com o refinanciamento proposto.

São graves os prejuízos aos usuários do serviço, na hipótese de não ser concedida a liminar, vez que continuarão, por tempo indefinido e ao talante dos gestores do BANESE – Banco do Estado de Sergipe, refinanciando seus contratos de empréstimos consignados, especialmente diante da grave crise atual, com incidência de uma tabela mais vantajosa para o banco, sem nenhuma informação ostensiva e clara, pelo que ressaí o pleito autoral de deferimento *initio litis et inaudita altera pars*.

Analisadas as asserções, emerge, ainda, que o fundamento da demanda é de relevância social, não só pelo número de pessoas atingidas pela concretização da irregularidade apontada, mas também por se



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

tratar de direito constitucionalmente assegurado podendo, a autoridade julgadora, de forma liminar, antecipar, até mesmo o provimento derradeiro, inclusive determinando medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida.

A concessão de medida liminar em ação civil pública encontra previsão legal expressa no artigo 12, *caput*, da Lei 7.347/85 e, ante a ausência, neste diploma, de previsão acerca dos requisitos para o deferimento da medida liminar, aplicam-se as regras do Código de Processo Civil atinentes à tutela antecipatória: **“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.”**

Com efeito, os requisitos legais insertos na lei para concessão da tutela de urgência, ora requerida, se encontram presentes.

Na questão em epígrafe, ressaí a necessidade de ser concedida medida liminar, emergindo os pressupostos essenciais a saber: o “*fumus boni iuri*” e o “*periculum in mora*”, ressaíndo a lição do professor Luiz Guilherme Marioni, sobre a efetividade do processo:

- “1. A problemática da tutela antecipatória requer seja posto em evidência o seu eixo central: o tempo é a dimensão fundamental na vida humana, no processo ele desempenha idêntico papel, pois processo também é vida. O tempo do processo angustia os litigantes; todos conhecem os males que a pendência da lide pode produzir. Por outro lado, a demora processual é tanto mais insuportável quanto menos resistente economicamente é a parte, o que vem a agravar a quase que insuperável desigualdade substancial no procedimento. O tempo, como se pode sentir, é um dos grandes adversários do ideal de efetividade do processo.
2. Mas o tempo não pode servir de empeco à realização do direito. Ora, se o Estado proibiu a autotutela, adquiriu o poder e o dever de tutelar de forma efetiva todas as situações conflitivas concretas. O cidadão comum, assim, tem direito à tutela hábil à realização do seu direito. E não somente um direito abstrato de ação. Em outras palavras, tem o direito à adequada tutela jurisdicional.
3. O princípio da inafastabilidade não garante apenas uma



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

resposta jurisdicional, mas a tutela que seja capaz de realizar, efetivamente, o direito afirmado pelo autor, pois o processo, por constituir a contrapartida que o Estado oferece ao cidadão diante da proibição da autotutela deve chegar a resultados equivalente aos que seriam obtidos se espontaneamente observados os preceitos legais. Dessa forma, o direito à adequada tutela jurisdicional garantido pelo princípio da inafastabilidade é o direito à tutela adequada à realidade de direito material e à realidade social.”

Flagrante a verossimilhança das informações apresentadas nos autos, não deixando dúvidas, notadamente porque o requerido confirma as irregularidades praticadas, pelo que, o provimento tardio da pretensão poderá ser inócuo para prevenir os danos causados aos usuários, diante da ausência de serviço adequado e eficiente, sem orientação precisa aos consumidores sobre a oferta, no dizer de Norberto Bobbio, citado por Maria Angélica Resende Silveira, “in” Estatuto do Paciente (Uma Ideia): **“o problema grave de nosso tempo, com relação aos direitos humanos, não é mais o de fundamentá-los e sim de protegê-los.”**

Não temos dudas, Excelência, que, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 84 enseja ao juiz que liminarmente, no bojo da própria ação condenatória, conceda a tutela específica da obrigação ou determine as providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

No caso em comento, cabível a concessão da liminar pretendida para, “initio litis” assegurar a interrupção dos danos apontados.

Diz, mais uma vez, Luiz Guilherme Marioni:

“Se o tempo é dimensão da vida humana e se o bem perseguido no processo interfere na felicidade do litigante que o reivindica, é certo que a demora do processo gera, no mínimo, infelicidade pessoal e angústia, e reduz as expectativas de uma vida mais



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

feliz. O cidadão concreto, o homem nas ruas, não pode ter os seus sentimentos, as suas angústias e as suas decepções desprezadas pelos responsáveis pela administração pública.”

Vale ressaltar que, no tocante as alterações trazidas pelo novo CPC, especificamente no instituto da tutela de urgência, que tem por finalidade distribuir o ônus do tempo do processo entre as partes, fazendo com que o litigante que não tenha razão suporte o fardo da duração do processo, destacamos a lição de Fredie Didier Jr., ao analisar o instituto criado pelo novo CPC: **“Seu objetivo é distribuir o ônus que advém do tempo necessário para transcurso de um processo e a concessão da tutela definitiva. Isso é feito mediante a concessão de uma tutela imediata e provisória para a parte que revela o elevado grau de reprovabilidade de suas alegações(devidamente provadas), em detrimento da parte adversa e a improbabilidade de êxito em sua resistência – mesmo após instrução processual.”**

Pela simples leitura dos documentos acostados aos autos, percebe-se que o requerido confirma, extrajudicialmente, o fato alegado nesta peça, o que vem causando evidentes prejuízos aos consumidores e, quanto ao fundando receio de ineficácia do provimento final, também é claro estar presente, posto que uma ação deste jaez pode se desenrolar por vários meses, ao final dos quais terão sido lesados os direitos que se busca proteger, e que, repita-se, são de difícil identificação, quantificação e reparação.

É evidente o risco de dano irreparável ou de difícil reparação em caso de demora na prestação jurisdicional, já que os direitos sob tutela continuarão, sem margem de dúvidas, a ser atingidos pela omissão do BANESE – Banco do Estado de Sergipe.

Assim, apresentadas as asserções alinhadas, a situação é grave, diante do problema apontado, pelo que se impõe a concessão da tutela de urgência, *inaudita altera pars*, na forma do artigo 300 do NCPC e artigo 84, §3º da Lei 8078/90, para que seja determinado ao BANESE _ Banco do Estado de Sergipe:



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

A) Adotar providências, no prazo de 05(cinco) dias úteis, para cumprimento efetivo da oferta propalada, promovendo a prorrogação, pausando, em até 90(noventa) dias, as parcelas dos contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, garantindo a manutenção do financiamento original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, com juros originais do contrato, sem cobrança de IOF e de Seguro ou a manutenção do contrato original, apenas refinanciando as parcelas pausadas, com juros originais diluídos, oportunizando novos prazos, garantindo o que importar em menor onerosidade ao consumidor;

B) Disponibilizar, no prazo de 05(cinco) dias úteis, no *site* oficial do banco, informações claras e precisas sobre a prorrogação das parcelas, nos moldes alinhados no suelto anterior, explicitando o valor dos juros do contrato original aplicado e o prazo para não ocorrência de desconto, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante, bem como promover, em igual prazo, em aplicativo do banco, a simulação possível para conhecimento pleno, pelo consumidor contratante, da melhor opção para prorrogação das parcelas dos contratos retromencionados;

C) Obrigação de não fazer a inclusão obrigatória de Seguro nos contratos de Empréstimo Consignado, sem que seja devidamente autorizado pelo consumidor, em opção formalizada, através e instrumento próprio, com chancela respectiva e contendo todas as informações correspondentes, com cópia disponibilizada ao consumidor;

D) Disponibilizar ao consumidor, em prazo não inferior a 30(trinta) dias, a opção de rescindir o contrato com a operação de refinanciamento dos valores dos contratos de Empréstimos Consignados, para os que já aderiram, podendo prorrogar as parcelas respectivas, pelo prazo de 90(noventa) dias, nos moldes dos pedidos insertos na letra “A” da presente peça proemial do processo, garantindo o cumprimento da oferta;



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

E) Multa, pelo descumprimento da ordem liminar, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (ASTREINTES), por cada caso de não cumprimento noticiado, a ser revertido para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor — FUNDECOM, na forma da Lei 4.485/2013.

DA POSSIBILIDADE DE CELEBRAÇÃO DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

O Ministério Público informa, desde logo, mesmo diante de tantas tratativas anunciadas, sem êxito, que está disposto a realizar audiência de conciliação, com fuste no artigo 334 do NCPC, a celebrar acordo com o requerido, por meio de Termo de Ajustamento de Conduta, mediante condições que, imediatamente, assegurem a regularização dos serviços bancários do BANESE, no que pertine a oferta de prorrogação de parcelas dos empréstimos consignados dos consumidores.

DOS PLEITOS DERRADEIROS

Diante das asserções que emergem dos autos, analisados os documentos apresentados, requer, por último, o Ministério Público a citação do BANESE – Banco do Estado de Sergipe, através de sua representação legal, para integrar o processo, na forma do artigo 238 do novo Caderno Procedimental Civil, bem como para comparecer à audiência de conciliação, a ser designada pelo Juízo, com fuste no artigo 334 do NCPC, sob pena de multa e prática de ato atentatório à dignidade da justiça, na hipótese de não comparecimento injustificado, conforme definido no §8º do artigo predito, da legislação procedimental civil;

Por derradeiro, requer, seja julgada procedente a presente Ação Civil Pública para condenar o BANESE – Banco do Estado de Sergipe, em tutela definitiva:

A) Adotar providências, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, para cumprimento efetivo da oferta propalada, promovendo a prorrogação, pausando, em até 90 (noventa) dias, as parcelas dos contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, garantindo a manutenção do financiamento original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, com juros originais do contrato, sem



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

cobrança de IOF e de Seguro ou a manutenção do contrato original, apenas refinanciando as parcelas pausadas, com juros originais diluídos, oportunizando novos prazos, garantindo o que importar em menor onerosidade ao consumidor;

B) Disponibilizar, no prazo de 05(cinco) dias úteis, no *site* oficial do banco, informações claras e precisas sobre a prorrogação das parcelas, nos moldes alinhados no suelto anterior, explicitando o valor dos juros do contrato original aplicado e o prazo para não ocorrência de desconto, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante, bem como, promover, em igual prazo, em aplicativo (APP) do banco, a simulação possível para conhecimento pleno, pelo consumidor contratante, da melhor opção para prorrogação das parcelas dos contratos retromencionados;

C) Obrigação de não fazer a inclusão obrigatória de Seguro nos contratos de Empréstimo Consignado, sem que seja devidamente autorizado pelo consumidor, em opção formalizada, através e instrumento próprio, com chancela respectiva e contendo todas as informações correspondentes, com cópia disponibilizada ao consumidor;

D) Disponibilizar ao consumidor, em prazo não inferior a 30(trinta) dias, a opção de rescindir a operação de refinanciamento dos valores dos contratos de Empréstimos Consignados, para os que já aderiram, podendo prorrogar as parcelas respectivas, pelo prazo de 90(noventa) dias, nos moldes dos pedidos insertos na letra “A” da presente peça proemial do processo, garantindo o cumprimento da oferta;

E) Condenação do BANESE – BANCO DO ESTADO DE SERGIPE no pagamento de indenização por danos sociais no importe mínimo de R\$ 50.000,00(cinquenta mil reais), a ser revertido ao FUNDECOM – Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, na forma da lei 4485/2013 ou para Instituição Assistencial, devidamente cadastrada e autorizada, na forma da lei



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

F) Multa, pelo descumprimento da ordem judicial, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (ASTREINTES), por cada caso de não cumprimento noticiado, a ser revertido para o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor — FUNDECOM, na forma da Lei 4.485/2013.

Requer, por derradeiro, a inversão do ônus da prova, de acordo com o disposto no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, com fuste na verossimilhança das assertivas apresentadas e hipossuficiência dos usuários dos serviços bancários, tudo conforme razões expendidas na peça proemial do processo.

Protesta provar os fatos arguidos por todos os meios de provas permitidos em direito, notadamente depoimento pessoal do representante do requerido, sob pena de confissão, oitiva de testemunhas, perícia, documentos e todos os meios de provas admitidos em direito.

Requer, por fim, a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, à vista do disposto no artigo 18 da Lei 7347/85 e no artigo 87 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a intimação pessoal do requerente, no endereço eletrônico do site do TJSE ou através do endereço na Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho, nesta cidade, de todos os atos e termos do processo, nos termos do artigo 236, §2º do Caderno Procedimento Civil.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Aracaju, 28 de maio de 2020

EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA
Promotora de Justiça
Promotoria de Defesa do Consumidor

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE