

Nº 19.16.2503.0043854/2022-03/2023

Parecer nº 13/2023 - PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

**ASSUNTO:** 05ª Promotoria de Justiça de Ibitaré/MG indaga sobre a abusividade de cláusulas contratuais presentes no pré-contrato bancário.

**EMENTA:** Contratos bancários como contratos de adesão - Cláusula contratual abusiva/infrativa - Princípio da Boa-fé Objetiva - Direito à Informação - Princípio da Transparência - Cláusula Mandato.

## 1. RELATÓRIO

Por meio do Formulário (3640148), a 5ª Promotoria de Justiça de Ibitaré/MG, encaminha cópia dos autos da Investigação Preliminar - Procon-MG nº MPMG-0114.22.0002233-1, instaurada em 18 de abril de 2022, solicitando análise do **questo abaixo respondido por esta Assessoria Jurídica**.

Trata-se de documentação extraída dos autos da Apelação Cível n. 1.0000.21.029.843-6/001, encaminhada pela 4ª Promotoria de Justiça da Comarca de Ibitaré/MG, na data de 30 de setembro de 2021, noticiando a prática, em tese, de ato infracional aos direitos do consumidor, tendo em vista que uma instituição bancária, em 03 de novembro de 2015, incluiu o nome da parte consumidora nos órgãos restritivos de crédito, por débito oriundo de conta bancária destinada exclusivamente ao recebimento de benefício previdenciário, cujo encerramento ocorreu na data de 06 de junho de 2014. Isso posto, o consulente determinou o registro de Notícia de Fato nº MPMG - 0114.22.000223-1, no dia 12 de abril de 2022.

Considerando que a parte consumidora, na época dos fatos, era analfabeta e estava enferma e, ao que consta, foi ludibriada a contratar pacote padronizado de serviços (quantidades incluídas e preços do pacote conforme consta na Tabela de Tarifas de Pessoas Físicas da instituição financeira afixada na agência), além daquele por ela pretendido, foi instaurada a Investigação Preliminar - Procon nº MPMG - 0114.22.000223-1.

Ante o exposto, a instituição bancária foi notificada para se manifestar sobre as irregularidades noticiadas. Em análise à documentação de ID: 2972270, resposta apresentada pelo banco, no dia 20 de maio de 2022, verificou-se que o representado diligenciou para se manifestar sobre as irregularidades apontadas pelo MPMG. Desse modo, conferiu-se o prazo de 20 dias para o cumprimento da requisição solicitada pelo consulente, através da Portaria nº MPMG-0114.22.000223-1.

Visando a melhor apuração dos fatos, bem como apreciação da defesa administrativa de ID: 3165135, apresentada pela instituição bancária, o consulente solicitou apoio técnico-jurídico à Coordenação do Procon-MG, a fim de aclarar o enquadramento da Ficha Proposta de Abertura de Conta e Adesão a Produtos e Serviços - Beneficiários de ID: 3165143, F. 2-5, e do Termo de Adesão ao Pacote de Serviços - Pessoa Física de ID: 3165143, f. 6, em vícios/falhas na prestação de serviço.

É breve o relato. Passa-se à apresentação de preliminares sobre o tema e, na sequência, à análise do quesito apresentado pelo Promotor de Justiça.

## 1- PRELIMINARES / FUNDAMENTAÇÃO

O ato de ofertar um produto ou serviço ao consumidor insere-se na fase pré-contratual, cujo principal postulado é a boa-fé objetiva, ou seja, a necessidade de as partes agirem com lealdade e honestidade, de tal forma que uma não frustre a expectativa da outra.

Essa fase se caracteriza, também, pelos deveres anexos de proteção, cooperação/lealdade e informação, que visam equilibrar a relação obrigacional, satisfazendo os interesses das partes e impedindo que uma lese os interesses da outra (Lei Federal n.º 8.078/90, arts. 6º, 9º, 30, 31, 36, 37, 39, 46 e 47 e 54-D).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º) elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o **Princípio da Transparência** (Lei Federal 8.078/90, art. 4º, "caput"), o **Princípio da Harmonia das Relações de Consumo** (Lei Federal 8.078/90, art. 4º, "caput"), o **Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor** (Lei Federal 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), **Princípio da Boa-fé Objetiva** (Lei Federal 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código prevê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o **Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto** (Lei Federal 8.078/90, art. 4º, inciso III, fine).

A propósito, a **boa-fé objetiva**, que deve nortear a celebração e a execução dos contratos em geral, é tratada pelo legislador com *status* de verdadeiro princípio no campo do Direito do Consumidor.

A **boa-fé**, que também foi abraçada como pedra fundamental do contratualismo civil (CC/2002, art. 422), é, no Direito do Consumidor, segundo dicção de Cláudia Lima Marques<sup>[1]</sup>, “o princípio máximo orientador do CDC”.

**À evidência, não pode ser tomada como prática comercial pautada na boa-fé aquela que, arditosamente, engana o consumidor.**

## 2 - DIREITO À INFORMAÇÃO

O **direito à informação** consiste em garantia fundamental inserida no inciso XIV do art. 5º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel, pois é, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do art. 6º da Lei Federal 8.078/90). É ele, portanto, um direito que busca equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.

Por sua importância, o direito à informação se desdobra em vários princípios privilegiados pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles, o **princípio da transparência**, que está positivado nos arts. 4º e 6º, III, do referido diploma legal, e visa assegurar ao consumidor a ciência daquilo que está assumindo.

**Esta plena ciência somente é possível se o consumidor for totalmente informado pelo fornecedor sobre todos os dados necessários à tomada de decisão a respeito do consumo ou não do produto ou do serviço, de forma eficiente, com clareza e precisão.**

A falta ou a insuficiência da informação implica limitação da liberdade de escolha do consumidor, direito básico previsto no inciso II do já mencionado art. 6º do CDC e intrinsecamente vinculado ao direito de informação.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

**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 preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Por seu turno, o art. 31 do Código Consumerista versa sobre o dever de informar, a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha (Lei Federal 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

**Art. 31.** A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

### **3 - PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA**

Por sua importância, o direito à informação se desdobra em vários princípios privilegiados pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles, o princípio da transparência, o que está positivado nos arts. 4º e 6º III, do referido diploma legal, e visa assegurar ao consumidor a ciência daquilo que está assumindo.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão inerente à escolha sobre o produto ou serviço ofertado.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei Federal 8.078/90, art. 6º, III, e art. 31).

Ressalta-se que o direito à informação é garantia fundamental que se encontra inserida no inciso XIV do art. 5º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel, pois é, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do art. 6º da Lei Federal 8.078/90). É ele, portanto, um direito que busca equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.

**Corroborando com esse entendimento, a doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.**

### **4 - CONTRATOS BANCÁRIOS COMO CONTRATOS DE ADESÃO**

Nos contratos de consumo que se caracterizam como contratos de adesão, o *caput* do art. 54 do CDC estabelece: "Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo."

Os contratos bancários se caracterizam como contratos de adesão. A circunstância de se tratar de contrato de adesão faz com que se **considere cláusula abusiva que não necessariamente seja interpretada da mesma forma em contrato paritário ou do qual não tenha sido dado conhecimento prévio ao consumidor.**

Para o autor Bruno Miragem, os contratos bancários são, sempre, contratos onerosos: "*Mesmo eventual gratuidade específica traz implícita a remuneração/vantagem econômica indireta da instituição financeira*

*que exerce atividade de empresa, e, nesses termos, visa legitimamente o lucro. **Contudo, especialmente à luz do direito do consumidor e, do controle de cláusulas abusivas em contratos de consumo, destacam-se iniciativas de controle da remuneração da instituição financeira nos contratos bancários celebrados, à luz da proteção do equilíbrio econômico das prestações**".*

Verifica-se que a abusividade de cláusulas contratuais no CDC decorre de duas situações principalmente: a) Qualidade do consentimento da parte vulnerável: a parte consumidora não tem oportunidade anterior à celebração do contrato de conhecer os termos das cláusulas; ou b) a quebra do equilíbrio contratual.

#### **4.1 - Cláusula Mandato**

O art. 51, VIII do CDC reconhece expressamente como nula de pleno direito as cláusulas que "imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor".

O STJ possui o seguinte entendimento a respeito da cláusula-mandato:

- a. Cláusula mandato que, no bojo do contrato de cartão de crédito, permite que a administradora do cartão de crédito tome recursos perante instituições financeiras em nome do contratante para salvar sua dívida é válida;
- b. Nos contratos de cartão de crédito, é abusiva a previsão de cláusula-mandato que permita à operadora emitir título cambial contra o usuário do cartão (STJ. 1ª Seção. REsp 1.084.640-SP, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 23/9/2015 (Info 570).

### **5 - ANÁLISE DO CASO**

Trata-se de Ação ajuizada pela parte consumidora contra a instituição financeira. A consumidora afirma ser analfabeta e que abriu conta bancária perante uma das agências da instituição bancária para o recebimento de auxílio-doença, sob a condição de que não haveria a incidência de nenhuma tarifa. Cessando o benefício previdenciário em 06/06/2014, automaticamente a conta bancária foi também encerrada, findando o vínculo jurídico anteriormente existente entre as partes.

Entretanto, em 03/11/2015, a instituição bancária incluiu o nome da consumidora nos órgãos restritivos de crédito, por débito oriundo do contrato de abertura de conta havido entre as partes.

Ao sentenciar, a MMª. Juíza de Direito julgou procedente os pedidos iniciais da autora, para determinar o cancelamento da cobrança, com a exclusão do apontamento desabonador, bem como para condenar o banco requerido ao pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

Para tanto, a Doutora Julgadora consignou que a demandante é analfabeta e que lhe foi oferecido produto diverso daquele pretendido, havendo a instituição bancária agido com falta de transparência, notadamente porque a demandante objetivava apenas o recebimento do seu benefício previdenciário.

Nesse sentido, restaram configurados os abusos descritos nos incisos III e IV do art. 39 da Lei Federal n.º 8.078/90, *in verbis*:

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

**III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;**

**IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços ; (destacou-se)**

Integrando o diálogo das fontes, a Lei Federal nº 14.181/2021 considera prática ilegal qualquer pressão ou assédio exercido pelos bancos para a contratação de qualquer serviço ou produto, principalmente quando a vítima se tratar de pessoa idosa, analfabeta, ou exposta a qualquer outra causa de vulnerabilidade.

Desta feita, a conduta do representado contraria o disposto no art. 46 do CDC, que assim dispõe:

*Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*

Sobre esta fase pré-contratual, discorre Bruno Miragem:

*Assim, por exemplo, ao considerar-se um contrato, a boa-fé objetiva impõe deveres tanto **antes da sua celebração formal** – como os deveres de informar corretamente, **ou realizar uma oferta clara, sem equívocos** - assim como durante a execução e após sua extinção, podendo permanecer, findo o ajuste, deveres a serem respeitados pelas partes (por exemplo, a garantia contra vícios). (Direito do consumidor. São Paulo: RT, 2008, p. 72; destacou-se).*

Diante das circunstâncias, cabia ao demandado o encargo de evidenciar a origem contratual do débito. Isso porque não se poderia exigir da parte consumidora a demonstração da inexistência do vínculo a lastrear a dívida impugnada, por se tratar de prova negativa, que também é conceituada como impossível, cuja verificação determina a observância do **Princípio da Carga Dinâmica**, o qual informa que o ônus cabe àquele que tem melhores condições de produzi-la, no caso, a instituição bancária.

Nesse sentido:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - ÔNUS DA PROVA - ART. 373, II, DO CPC - INSCRIÇÕES INDEVIDAS EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. **Incumbe à parte ré, em se tratando de ação declaratória de inexistência de débito, comprovar a existência da relação jurídica da qual se originou o débito** que ensejou inscrição do nome do suposto devedor em cadastros de restrição ao crédito, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC. (TJMG - Apelação Cível 1.0707.15.021480-7/001, Relator(a): Des.(a) Mônica Libânio, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/09/2016, publicação da súmula em 30/09/2016 - Grifamos).*

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INCLUSÃO DE NOME EM CADASTRO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CELEBRAÇÃO DO NEGÓCIO JURÍDICO. PROVA NEGATIVA. ÔNUS. DANOS MORAIS. PRESUNÇÃO. MONTANTE. MINORAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

*I - **Por ser negativo o fato controvertido na lide, cabia à ré comprovar a celebração de contrato com o autor, para legitimar a cobrança do débito e, via de consequência, a inclusão do nome deste nos cadastros restritivos de crédito.** (TJMG - Apelação Cível 1.0145.13.008082-6/001, Relator(a): Des.(a) Leite Praça, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/11/2013, publicação da súmula em 19/11/2013 - Grifamos).*

Verifica-se também que a instituição bancária não colacionou qualquer elemento que evidenciasse a manifestação válida da vontade da consumidora em modificar a sua conta-salário para modalidade diversa, a

fim de autorizar a cobrança dos valores que ocasionaram a inscrição indevida do nome da parte consumidora nos cadastros restritivos de crédito.

Para comprovar o alegado, a instituição bancária apresentou a "Ficha Proposta de Abertura de Conta e Adesão a Outros Produtos e Serviços", por meio da qual se infere que a requerente contratou alguns produtos e serviços bancários, incluindo tarjeta creditícia e crédito rotativo.

O instrumento conta com a posição da digital de um polegar direito, supostamente da consumidora, bem como a assinatura de duas testemunhas, Antônio Eustáquio Lima e Henrique Nascimento Souza, além de cópias dos documentos pessoais da reclamante.

Ressalta-se que a contratação entabulada com a pessoa que não sabe ler e escrever, para ser válida, depende de formalização por Escritura Pública ou, sendo por escrito particular, de forma hológrafa, ou seja, a rogo, de Procurador regulamente constituído por Instrumento Público.

*EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. CONTRATO DE MÚTUO FIRMADO ENTRE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E CONSUMIDOR ANALFABETO TOTAL E ABSOLUTAMENTE. NEGA RELAÇÃO JURÍDICA. ÔNUS DE COMPROVAÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICA DEVIDA PELO RÉU. FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO DO AUTOR. ART. 373, II, DO CPC/15. NÃO OBSERVÂNCIA. FORMALIDADES LEGAIS DA RELAÇÃO. NEGÓCIO JURÍDICO NULO. INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR DE FORMA INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. DANOS MORAIS. CONSTATAÇÃO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. NECESSIDADE. SENTENÇA MANTIDA NA ÍNTEGRA. RECURSO NÃO PROVIDO. (...) Os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor devem ser demonstrados cabalmente pela parte ré, nos moldes do artigo 373, II, do CPC/15. - Ainda que assim não considere, o contrato de mútuo firmado entre instituição financeira e pessoa natural totalmente analfabeta (pessoa que recebeu pouca ou nenhuma orientação para ler e escrever, não conseguindo nem mesmo assinar o próprio nome), deve observar estritamente as formalidades legais, consistente na demonstração nítida e consciente de sua vontade na compreensão dos termos insertos no instrumento contratual. - Consoante didático ensinamento trazido pela doutrina de Humberto Theodoro Júnior, "o analfabeto, como não sabe grafar o próprio nome, não pode se obrigar por instrumento particular, a não ser mediante representação por procurador. A chamada "assinatura a rogo", isto é, assinatura de terceiro dada a pedido do analfabeto, não tem eficácia alguma, a não ser nos casos em que a lei excepcionalmente autoriza o mandato verbal (para negócios jurídicos em que não se exige forma escrita, o mandato pode ser verbal, conforme dispõe o art. 657, a contrario sensu)". - O contrato materializado na forma escrita por pessoa analfabeta para ter validade é necessário que seja ratificado por representante legal constituído pelo analfabeto por meio de instrumento público. Não demonstrado o cumprimento da formalidade legal imposta pela instituição financeira, deve ser declarado nulo de pleno direito o negócio jurídico firmado entre as partes, nos termos do artigo 166, IV, do Código Civil Brasileiro. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.10.072389-9/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/11/2019, publicação da súmula em 03/12/2019 - Grifamos).*

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA - AFASTAMENTO - §2º DO ART. 282 DO CPC - DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - RESTITUIÇÃO DO VALOR CREDITADO - DEVIDA - DEVOLUÇÃO DE FORMA SIMPLES.*

(...)

*- O contrato materializado na forma escrita por pessoa analfabeta, para ter validade, é necessário que seja ratificado por representante legal constituído pelo analfabeto por meio de instrumento público.*

- Ausente a prova da contratação regular, afiguram-se ilícitos os descontos procedidos no benefício previdenciário da parte, sendo certo que a privação de parcela dos seus proventos de aposentadoria, de natureza alimentar, gera dano moral indenizável.

(...)

- Impõe-se ao banco a restituição, de forma simples, dos valores indevidamente debitados a título de pagamento do empréstimo, assim como, ao autor, cabe a devolução do valor que lhe foi creditado. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.085226-9/001, Relator(a): Des.(a) Aparecida Grossi, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/12/2019, publicação da súmula em 16/12/2019 - Grifamos).

Por fim, atualmente, na oferta de crédito, vale destacar aqui importante inovação introduzida no *codex* consumerista pela Lei Federal nº 14.181/21:

**Art. 54-D.** Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

**I** - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

**II** - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

**III** - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

**Parágrafo único.** O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

## 6 - CONCLUSÃO

**Aclarar o enquadramento da Ficha Proposta de Abertura de Conta e Adesão a Produtos e Serviços Beneficiários de ID: 3165143, f. 2-5, e do Termo de Adesão ao Pacote de Serviços Pessoa Física de ID: 3165143, f. 6, em falha de prestação de serviço bancário, indicando-se a existência de cláusulas abusivas e de violação da boa-fé objetiva do consumidor, bem como apontando os atos infracionais e delitos praticados, em razão de eventual transgressão aos ditames constitucionais, consumeristas e penais. (sic)**

**R :** As cláusulas abusivas são determinações contratuais que concedem vantagens exageradas aos fornecedores em desrespeito às proteções e garantias previstas no CDC.

Para Alberto do Amaral Júnior, a partir do momento em que o CDC “procura reprimir as cláusulas contratuais abusivas, o que se tem em vista não é evitar o abuso de direito, mas busca-se impedir a estipulação de cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada perante o fornecedor.”<sup>[2]</sup>

A fim de garantir equilíbrio na relação contratual entabulada entre consumidor e fornecedor, o artigo 6º do

Código de Defesa do Consumidor prevê alguns direitos básicos do consumidor, dentre eles, a sua proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Para o CDC, presume-se exagerada e, conseqüentemente, nula de pleno direito, cláusula que: “I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.” (art. 51, inc. IV e 1º, incs. I a III, do CDC).

Assim sendo, o CDC visa a proteção do consumidor contra as cláusulas abusivas sempre que ocorrer “desequilíbrio contratual, com a supremacia do fornecedor sobre o consumidor”, em qualquer contrato, “concluído mediante qualquer técnica contratual”<sup>[3]</sup>. Por isso, a identificação das cláusulas abusivas nos contratos de consumo deve ser interpretada como um fenômeno moderno na sociedade, através da mudança de valores, interesses e necessidades.

<b>CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA</b>	<b>POR QUE É ABUSIVA?</b>
<p style="text-align: center;"><b>ADESÃO A PRODUTOS E SERVIÇOS</b></p> <p>Manifesto opção por receber os produtos e serviços conforme assinalado abaixo, nos termos e condições estipulados no Contrato Unificado Mercantil do Brasil - Pessoa Física, instrumento que regulamenta a Abertura, Manutenção e Encerramento de Conta Corrente e/ou Poupança, que se encontra registrado no 2º Serviço Registral de Títulos e Documentos da Cidade de Belo Horizonte - MG, sob o nº 781320, no livro M-15 sob o nº 101127 com último aditamento sob o nº 1128946, aditado no mesmo serviço registral da cidade de Belo Horizonte, cuja cópia encontra-se disponível no site do Banco Mercantil do Brasil no endereço eletrônico <a href="http://www.mercantildobrasil.com.br">www.mercantildobrasil.com.br</a> e na sua Agência, sendo que toda e qualquer alteração posterior será averbada à margem do registro primitivo, para fins e efeitos de direito. A adesão ao Cartão Múltiplo é celebrada por instrumento específico conforme consta no quadro de uso do produto.</p>	<p>- O contrato Unificado Mercantil do Brasil - Pessoa Física, instrumento que regulamenta a Abertura, Manutenção e Encerramento de Conta Corrente e/ou Poupança, não é disponibilizado para a verificação e ciência da parte consumidora.</p> <p>Eventuais cobranças relacionadas a serviços não essenciais requerem a prévia contratação e concordância do consumidor com a prestação do serviço correspondente ao encargo.</p> <p>Por se tratar de um contrato de adesão, a confirmação da contratação de determinado produto nele previsto exigiria a obtenção da manifestação expressa do consumidor.</p> <p>Assim, em que pese as alegações produzidas pelo Representado, restou evidente que a instituição financeira não assegurou a observância do direito à informação e à liberdade de escolha, ao impor a contratação de pacote padronizado de serviços por meio de cláusula inserida, unilateralmente, em contrato de adesão. Tal conduta além de não possibilitar a confirmação de seu pleno e inequívoco conhecimento, ainda suprime o consumidor a chance de questionar os termos e condições do produto fornecido.</p> <p><b>Art. 4º, caput e incisos I, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 4º</b> 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:</p>



**CLÁUSULA CONTRATUAL  
ABUSIVA/INFRATIVA**

**I** - reconhecida a abusividade do consumidor no mercado de consumo;

**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;

**Art. 6º, III, do CDC**

**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 preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

**Art. 46 do CDC**

**Art. 46.** Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

**Art. 422 do Código Civil**

**Art. 422.** Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

**RESOLUÇÃO BACEN Nº 3.919/2020**

A Resolução Nº 3.919, do Banco Central do Brasil, alterou e consolidou as normas sobre a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras. Nesse sentido, a remuneração (tarifa) pelos serviços, prestados deve estar prevista no contrato firmado entre o cliente e a instituição financeira, o que todavia não exige o banco de obter do usuário a devida autorização para contratação do serviço gerador da tarifa correspondente. Ademais, o valor da tarifa deve estar afixado em local e formato visíveis nas dependências da instituição financeira, bem como em sua página na internet. **Deve ainda estar redigido em destaque nos instrumentos contratuais apresentados ao consumidor, de forma a promover sua imediata identificação e**

<b>CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA</b>	<b>possibilitar uma escolha consciente. <del>POR QUE É ABUSIVA?</del></b>
--	---

<b>CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA</b>	<b>POR QUE É ABUSIVA?</b>
<p align="center"><b>AUTORIZAÇÕES / DECLARAÇÕES</b></p> <p><b>1</b> - Declaro(amos) que li(emos) e estou(amos) de pleno acordo, não tendo dúvida sobre qualquer das cláusulas do Contrato Unificado Mercantil do Brasil, instrumento que regulamenta a Abertura, Manutenção e Encerramento de Contas Correntes e/ou Poupanças, que se encontra registrado no 2º Serviço Registral de Títulos e Documentos da cidade de Belo Horizonte-MG, sob o nº 781320, no livro M-15 sob o nº 101127, com primeiro aditamento sob nº 812424, o segundo aditamento sob o nº 1051891, oitavo aditamento sob nº 1072092 e nono aditamento sob nº 1128946 todos aditados no mesmo serviço registral da cidade de Belo Horizonte, do qual neste ato tive conhecimento, e cuja cópia encontra-se disponível no site do Banco Mercantil do Brasil no endereço eletrônico <a href="http://www.mercantildobrasil.com.br">www.mercantildobrasil.com.br</a> e na Agência e que somente terá validade e adquirirá força jurídica entre as partes após análise e aprovação pelo BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A, inscrito sob o CNPJ: 17.184.037/0001-10 da presente Proposta de Abertura de Conta e Adesão e Produtos e Serviços, que é parte integrante e complemento do referido contrato, apresentadas atendidas as demais condições necessárias para efetivação.</p>	<p>- O instrumento que regulamenta a Abertura, Manutenção e Encerramento de Contas Correntes e/ou Poupanças, não foi disponibilizado pela instituição bancária.</p> <p><b>Art. 4º, caput e incisos I, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 6º, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 46 do CDC</b></p> <p><b>Art. 422 do Código Civil</b></p> <p><b>RESOLUÇÃO BACEN Nº 3.919/2020</b></p>

CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA	POR QUE É ABUSIVA?
<p><b>3</b> - Autorizo(amos) efetuar resgates de aplicações (inclusive de contas de Poupança) para suprimento da conta corrente, respeitados o valor do saldo mínimo exigido em conta e os valores mínimos e máximos de resgate definidos pelo MERCANTIL DO BRASIL.</p> <p><b>3. 1</b> - Dispensamos o MERCANTIL DO BRASIL da remessa dos comprovantes específicos das operações realizadas com base nesta cláusula, os quais poderão ser substituídos por extratos periódicos, na forma da regulamentação em vigor.</p> <p><b>3. 2</b> - Autorizo(amos) o MERCANTIL DO BRASIL, na realização das aplicações previstas nesta cláusulas, a agir na qualidade mandatário, ficando, desde já, investido de todos os poderes que forem necessários para esse fim.</p>	<p>- A instituição bancária deve fornecer aos clientes os recibos, comprovantes de pagamento e outros documentos pertinentes às operações realizadas.</p> <p><b>Art. 4º, caput e incisos I, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 51, IV, do CDC</b></p> <p><b>Art. 51.</b> São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:</p> <p><b>IV</b> - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;</p> <p><b>RESOLUÇÃO 3.694/09 DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL</b></p> <p><b>Art. 1º</b> 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:</p> <p>(...)</p> <p><b>VI</b> - o fornecimento tempestivo ao cliente ou usuário de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços.</p>

CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA	POR QUE É ABUSIVA?
	<p>- O contrato materializado na forma escrita por pessoa analfabeta, para ter validade, é necessário que seja ratificado por representante legal constituído pelo analfabeto por meio de instrumento público.</p> <p>- Necessidade de especificar de forma clara e precisa as taxas de juros, tarifas, tributos, encargos, prazo de vigência.</p> <p><b>Art. 4º, caput e incisos I, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 6º São direitos básicos do consumidor:</b></p>

CLÁUSULA CONTRATUAL  
ABUSIVA/INFRATIVA

Art. 46 do CDC POR QUE É ABUSIVA?

NÃO ALFABETIZADO

DEFICIENTE VISUAL

DEFICIENTE FÍSICA/MOTORA

CONDIÇÃO DE SAÚDE TEMPORÁRIA

Declaro para todos os fins e efeitos de direito que estou ciente e de pleno acordo com as cláusulas e condições desta Ficha Proposta, do Contrato de Abertura de Conta-Corrente e do Contrato de Abertura de Crédito Rotativo, cujo inteiro teor foi lido em voz alta, nas presenças das testemunhas subscritas neste documento, não tendo dúvidas sobre quaisquer cláusulas. Estou ciente e de pleno acordo com as taxas de juros, tarifas, tributos, encargos, prazo de vigência, valor e demais regras, termos e condições dos negócios jurídicos supramencionados. Estando impossibilitado de assinar, deixo no final desta, a impressão dactiloscópica como prova de meu consentimento.

TESTEMUNHA  
TESTEMUNHA

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:

**Art. 46.** Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

**Art. 422 do Código Civil**

**Art. 422.** Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. CONTRATO DE MÚTUO FIRMADO ENTRE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E CONSUMIDOR ANALFABETO TOTAL E ABSOLUTAMENTE. NEGA RELAÇÃO JURÍDICA. ÔNUS DE COMPROVAÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICA DEVIDA PELO RÉU. FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO DO AUTOR. ART. 373, II, DO CPC/15. NÃO OBSERVÂNCIA. FORMALIDADES LEGAIS DA RELAÇÃO. NEGÓCIO JURÍDICO NULO. INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR DE FORMA INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. DANOS MORAIS. CONSTATAÇÃO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. NECESSIDADE. SENTENÇA MANTIDA NA ÍNTEGRA. RECURSO NÃO PROVIDO. (...) Os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor devem ser demonstrados cabalmente pela parte ré, nos moldes do artigo 373, II, do CPC/15. - Ainda que assim não considere, o contrato de mútuo firmado entre instituição financeira e pessoa natural totalmente analfabeta (pessoa que recebeu pouca ou nenhuma orientação para ler e escrever, não conseguindo nem mesmo assinar o próprio nome), deve observar estritamente as formalidades legais, consistente na demonstração nítida e consciente de sua vontade na compreensão dos termos insertos no instrumento contratual. - Consoante didático ensinamento trazido pela doutrina de Humberto Theodoro Júnior, "o analfabeto, como não sabe grafar o próprio nome, não pode se obrigar por instrumento particular, a não ser mediante representação por procurador. A chamada "assinatura a rogo", isto é, assinatura de terceiro dada a pedido do analfabeto, não tem eficácia alguma, a não ser nos casos em que a lei excepcionalmente autoriza o mandato verbal (para negócios jurídicos em que não se exige forma escrita, o mandato pode ser verbal, conforme dispõe o art. 657, a contrario sensu)". - O

**CLÁUSULA CONTRATUAL  
ABUSIVA/INFRATIVA**

XXX, XXX DE XXX DE XXX

---

**contrato materializado na forma escrita por pessoa analfabeta para ter validade é necessário que seja ratificado por representante legal constituído pelo**

**analfabeto por meio de instrumento público. Não demonstrado o cumprimento da formalidade legal imposta pela instituição financeira, deve ser declarado nulo de pleno direito o negócio jurídico firmado entre as partes, nos termos do artigo 166, IV, do Código Civil Brasileiro.** (TJMG - Apelação Cível 1.0024.10.072389-9/001, Relator(a): Des.(a) Luiz Artur Hilário , 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/11/2019, publicação da súmula em 03/12/2019 - Grifamos).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - PRELIMINAR DE NULIDADE DA SENTENÇA - AFASTAMENTO - §2º DO ART. 282 DO CPC - DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - RESTITUIÇÃO DO VALOR CREDITADO - DEVIDA - DEVOLUÇÃO DE FORMA SIMPLES.

(...)

**- O contrato materializado na forma escrita por pessoa analfabeta, para ter validade, é necessário que seja ratificado por representante legal constituído pelo analfabeto por meio de instrumento público.**

- Ausente a prova da contratação regular, afiguram-se ilícitos os descontos procedidos no benefício previdenciário da parte, sendo certo que a privação de parcela dos seus proventos de aposentadoria, de natureza alimentar, gera dano moral indenizável.

(...)

- Impõe-se ao banco a restituição, de forma simples, dos valores indevidamente debitados a título de pagamento do empréstimo, assim como, ao autor, cabe a devolução do valor que lhe foi creditado. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.085226-9/001, Relator(a): Des.(a) Aparecida Grossi , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/12/2019, publicação da súmula em 16/12/2019 - Grifamos).

CLÁUSULA CONTRATUAL ABUSIVA/INFRATIVA	POR QUE É ABUSIVA?
<p style="text-align: center;"><b>DECLARAÇÃO DE CLIENTE IMPOSSIBILITADO DE ASSINAR</b></p> <p>(...)</p> <p>Afirmo ter optado pelo Pacote de Serviços assinalado acima e estar ciente dos serviços, quantidades incluídas e preços do pacote conforme consta na Tabela de Tarifas de Pessoas Físicas do Mercantil do Brasil afixada na agência, ficando, desde já, expressamente autorizado, o débito mensal o valor do pacote em minha conta corrente.</p> <p>Declaro ainda que fui devidamente informado das demais condições abaixo:</p> <p>- O valor do pacote escolhido será cobrado mensalmente de forma integral, independentemente do uso da totalidade dos serviços oferecidos no pacote e da totalidade das quantidades incluídas para cada serviço. Demais produtos e serviços não incluídos no pacote ou cuja utilização excede o limite previsto no pacote serão cobrados de forma individualizada, conforme valores previstos na Tabela de Tarifas afixadas nas agências.</p>	<p>- A Tabela de Tarifas de Pessoas físicas do Mercantil do Brasil, não foi disponibilizada pela instituição bancária. A parte consumidora não teve conhecimento prévio dos preços do pacote, dos serviços ofertados.</p> <p><b>Art. 4º, caput e incisos I, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 6º, III, do CDC</b></p> <p><b>Art. 46 do CDC</b></p> <p><b>Art. 46.</b> Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.</p> <p><b>Art. 52 do CDC</b></p> <p><b>Art. 52.</b> No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:</p> <p><b>I</b> - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;</p> <p><b>II</b> - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;</p> <p><b>III</b> - acréscimos legalmente previstos;</p> <p><b>IV</b> - número e periodicidade das prestações;</p> <p><b>V</b> - soma total a pagar, com e sem financiamento.</p> <p><b>Art. 422 do Código Civil</b></p> <p><b>Art. 422.</b> Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.</p>

Ante o exposto, sugere-se ao consulente as seguintes medidas administrativas:

- a.** No bojo da Investigação Preliminar, concordando com a análise acima, o Promotor de Justiça responsável pelo feito poderá propor termo de ajustamento de conduta, prevendo obrigação de fazer e não a serem cumpridas pelo fornecedor;

**Obs. 1:** As cláusulas contratuais que se enquadrarem no art. 51, do CDC, são nulas de pleno direito e, portanto, devendo ser **suprimidas**. Já no caso das cláusulas contratuais passíveis de alterações, uma nova **proposta de redação deverá ser apresentada pela instituição bancária**;

**Obs. 2:** Em ambos os casos, o TAC deve conter cláusulas para que o fornecedor informe/comprove todos os pré-contratos já firmados e ter dado conhecimento aos signatários dos contratos, quanto ao ajustado com o Ministério Público de Minas Gerais;

**b.** Poderá ainda o consulente, no bojo da Investigação Preliminar, determinar a suspensão de novos contratos até a regularização dos mesmos. Tal decisão poderá servir de instrumento de instauração de Processo Administrativo.;

**c.** Caso entenda necessário, poderá o consulente instaurar o competente processo administrativo para aplicação das sanções previstas em lei, que podem ser aplicadas cumulativamente, entre essas, a multa administrativa;

**d.** Não havendo provas a produzir ou encerrada a instrução probatória, no bojo do Processo Administrativo, o consulente elaborará proposta de transação administrativa, destinada ao pagamento de multa pecuniária, na forma prevista no artigo 4º da Resolução PGJ nº 57/2022. Firmada transação administrativa, o processo administrativo será remetido para a Junta Recursal do Procon-MG para conhecimento e, se for o caso, reexame. Não sendo possível firmar TA, o Processo Administrativo somente poderá ser encerrado por meio de decisão administrativa, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

**e.** Também em Processo Administrativo é recomendável a mencionada proposta de TAC, principalmente em relação às cláusulas passíveis de alterações, a fim de sanar os vícios nas cláusulas contratuais acima demonstradas, em relação a contratos já firmados.

Belo Horizonte, 20 de outubro de 2023

Fernando Lucas de Almeida Pereira  
Assessor Jurídico

Ricardo Augusto Amorim César  
Assessor Jurídico

Regina Sturm Vilela  
Assessora Jurídica

Belo Horizonte, 20 de outubro de 2023.  
**De acordo com o Parecer, após revisão.**

Christiane Pedersoli  
Coordenadora

[1] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

[2] AMARAL JÚNIOR, Alberto do. A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo. Revista do Direito do Consumidor, n.6, abr./jun. 1993. p.31.

[3] GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor. 5.ed. Rio de Janeiro: Forense, out.1997. p. 400.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO LUCAS DE ALMEIDA PEREIRA, ASSESSOR DE PROMOTOR DE JUSTICA**, em 23/10/2023, às 11:15, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR II**, em 23/10/2023, às 11:54, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO AUGUSTO AMORIM CESAR, ASSESSOR ADMINISTRATIVO IV**, em 24/10/2023, às 09:33, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **REGINA STURM VILELA, FG-2**, em 24/10/2023, às 12:20, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **5124462** e o código CRC **10EA0313**.