



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

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

Ação Civil Coletiva Com pedido de antecipação de tutela

em face de **BANCO ITAUCARD S/A** inscrito no CNPJ sob o nº 17.192.451/0001-70, com sede na Avenida Pedro Calil, 43, Vila das Acácias, CEP 08557-105, Poá/SP, e endereço



eletrônico: joao-batista.monteiro@itau.com.br (consoante doc. acostado à fl. 952 do IC¹), pelas razões de fato e de direito que passa a expor:

I – Dos fatos

O presente Inquérito Civil (IC) foi instaurado em 26/04/16, nos termos da Portaria de fl. 02-A do IC, visando apurar as seguintes irregularidades:

“O fornecedor efetua a cobrança, sem solicitação prévia e inequívoca dos consumidores, de prêmios de várias modalidades de seguros, dentre outros produtos e serviços não contratados, os quais são lançados/inseridos, indevidamente, nas faturas dos cartões de crédito que emite e/ou administra. Por conseguinte, o fornecedor não atende com presteza o pedido de cancelamento desses produtos/serviços, bem como não efetua o estorno dos valores pagos indevidamente pelos consumidores.”

Este Inquérito Civil resultou da convalidação do Procedimento Preparatório (PP) de mesma numeração, instaurado inicialmente contra o Banco Citicard, em 13/08/12 (fl. 02 do IC), com o objetivo de se apurar eventual lançamento indevido, de seguro não solicitado, na fatura de cartão de crédito do consumidor pela referida instituição financeira.

Os autos do PP se originaram em razão do ofício expedido pelo Juizado Especial de Relações de Consumo desta Capital, com pedido de providências.

¹ Todas as folhas que são citadas nesta petição inicial referem-se à numeração das folhas dos autos do Inquérito Civil (IC) nº 0024.12.001451-9 que instrui a presente ação.



Acompanharam referido ofício, cópia da sentença proferida nos autos da ação promovida pelo consumidor Júlio Marcos Froes em desfavor do Banco Citicard S/A (Autos nº 9426589.81.2009.8.13.0024).

Consoante a íntegra dos referidos autos judiciais, acostada às fls. 78/486 do IC, o consumidor/autor da ação alegou, em suma, que o Banco Citicard cobrou-lhe por diversos seguros (Seguro de AP Premiado, Acidentes Pess Prem, Seguro Proteção Especial, Super/Seguro Tranquilidade Total, Lig Bloqueio, Seguro Perda/Roubo 96 horas, Seguro Renda Premiada, Renda Premiada Master, Seguro Super Renda, Seguro Cred Vida Plus, Proteção Perda e Roubo), através do lançamento dos valores dos respectivos prêmios em sua fatura de cartão de crédito, desde o ano de 2002, sem que houvesse a sua solicitação/autorização prévia.

Afirmou, ainda, que alguns prêmios foram cobrados em duplicidade na mesma fatura e outros foram lançados em faturas de cartões de crédito, os quais não haviam sido solicitados e outros desbloqueados e, que os valores pagos, indevidamente, até o ano de 2009, totalizavam a quantia de R\$3.031,97.

Aduziu que tentou, por diversas vezes resolver o problema através do SAC do Banco, sendo as tentativas infrutíferas, bem como procurou auxílio junto ao Procon/BH, não havendo conciliação entre as partes, razão pela qual requereu perante o Juizado Especial, a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, bem como a condenação do Banco Citicard em danos morais.

Na sentença, o MM. Juiz aplicou a prescrição de três anos, nos termos do art. 206, § 3º, IV do CC, e analisou a questão em relação às faturas do cartão de crédito pagas após Novembro de 2006. Ao final, declarou inexigíveis os valores cobrados do



consumidor e condenou o Banco Citicard a restituí-lo das quantias pagas indevidamente, além de danos morais, conforme sentença acostada às fls. 06/14 do IC.

Após algumas diligências, os autos do IC foram instruídos com as reclamações que nos foram encaminhadas pelo Procon Assembleia, referente ao período de Fevereiro de 2010 a Julho/2012 (fls. 491/517 do IC), onde restaram confirmadas as suspeitas contra o Banco Citicard sobre a prática abusiva de cobrar indevidamente seguro, bem como outros produtos e serviços não solicitados pelos consumidores, por meio das faturas dos cartões de crédito emitidos e/ou administrados pela instituição financeira, de forma artilosa e massificada contra seus clientes.

Oficiado para prestar informações, o Banco Citicard negou que efetuasse o lançamento de seguro na fatura de cartão de crédito de seus clientes sem a prévia adesão ou solicitação do consumidor/contratante. Diante de tal assertiva, o Banco foi novamente oficiado para que nos encaminhasse a cópia dos documentos que comprovassem a contratação dos seguros lançados nas faturas de cartões de crédito dos consumidores/reclamantes, conforme despacho de fls. 642/644 do IC. Porém, o Banco Citicard manteve-se inerte, consoante certidão de fl. 651v.

Com o propósito de que o Banco Citicard modificasse sua conduta, esta Promotoria lhe propôs, em 04/06/14 (fl. 652), Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos da minuta de fls. 653/658.

No decorrer das tratativas com o Banco Citicard, o Banco Itaucard, em correspondência datada de 15/01/15 (fl. 693 do IC), comunicou a esta 14ª Promotoria de Justiça que as operações objeto do presente feito seriam agora de sua responsabilidade, haja vista as alterações societárias da empresa, conforme



documentação juntada às fls. 694/699 do IC e, na oportunidade, requereu a primeira dilação de prazo para se manifestar sobre a minuta de TAC oferecida pelo *Parquet*, o que foi deferido.

Depois de várias negociações, reuniões e concessões aos vários pedidos de prazos dilatatórios requeridos pelo Banco Itaucard para se manifestar sobre a aceitação ao TAC proposto (que perdurou por mais de um ano), as partes não chegaram a um acordo, haja vista que as condições impostas pelo Banco para a assinatura do Termo eram prejudiciais aos interesses dos consumidores.

Vale destacar que a questão que impediu o Banco Itaucard de ajustar sua conduta nos termos propostos por este *Parquet* foi, inclusive, objeto de consulta ao Banco Central, nos termos do despacho de fl. 770 do IC.

Consoante manifestação e parecer apresentados por aquela Autarquia, juntados às fls. 786/790 do IC, a emissão e a apresentação do boleto de proposta estão condicionadas à manifestação prévia, pelo pagador, de sua vontade em receber esse boleto, mesmo na hipótese de renovação contratual.

Todavia, mesmo depois da manifestação do órgão regulador, o Banco Itaucard resistiu em celebrar o TAC, nos termos apresentados por este Ministério Público.

Ato contínuo, a assessoria desta 14ª Promotoria, em consulta aos *sites* www.reclameaqui.com.br e www.consumidor.gov.br, verificou a existência de dezenas de reclamações de consumidores de todo o País contra o Banco Itaucard, sobre o



objeto investigado nos autos do IC, relativas ao período de 2014 a 2016, e juntou-as, respectivamente, às fls. 865/945 e 953/958 do IC, para instrução do feito.

Assim, considerando a prática abusiva de cobrar indevidamente produtos e serviços não solicitados pelos consumidores, por meio da fatura de cartão de crédito, faz-se necessária a propositura de Ação Civil Coletiva contra o Banco Itaucard S/A, haja vista o disposto nos artigos 6º, II, III, IV e VI; 7º; 31; 39, III, IV e VIII; 46; 51, IV e XV; e 51, §1º, I e III, todos da Lei 8.078/90; art. 1º, I, III e VIII da Resolução CMN nº 3.694/09; Circular Bacen nº 3.598/12; art. 422 do Código Civil; e outras normas aplicáveis à atividade bancária e securitária, como passamos a expor.

II – Dos Fundamentos Jurídicos

2.1 – Da prática abusiva perpetrada pela instituição financeira/Ré - PREVALECER-SE DA FRAQUEZA OU IGNORÂNCIA DO CONSUMIDOR PARA IMPINGIR-LHE SEUS PRODUTOS OU SERVIÇOS – Cobrança indevida de prêmio de seguro, não solicitado/autorizado, na fatura do cartão de crédito do consumidor

De acordo com as reclamações que instruíram o Inquérito Civil nº 0024.12.001451-9 que, por sua vez, instrui a presente ação, restou comprovado que, tanto o Banco Citicard, quanto o seu sucessor Banco Itaucard, cobraram sem solicitação/autorização prévia e inequívoca dos consumidores, prêmios de várias modalidades de seguros, dentre outros produtos e serviços, por meio das faturas dos cartões de crédito de sua emissão e/ou administração.



Não bastasse a cobrança indevida de produtos/serviços não autorizados/solicitados, os consumidores alegaram que não obtinham êxito perante o Réu, quando solicitavam o cancelamento/exclusão dos mesmos de suas faturas, assim como não recebiam o estorno dos valores pagos indevidamente, tendo que recorrer aos órgãos de defesa do consumidor na tentativa de resolver o problema.

Ao que se verifica, pelas referidas reclamações, o Réu ora se nega a realizar o cancelamento dos seguros, ora promete o seu cancelamento, mas continua efetuando a cobrança indevida dos valores devidos nas faturas subsequentes à solicitação de cancelamento, em total desrespeito aos direitos do consumidor.

Da mesma forma, conclui-se que, se esses consumidores não contrataram/autorizaram tais produtos, vindo a saber de sua existência somente quando passam a receber a fatura do cartão com a cobrança indevida lançada entre as demais despesas do cartão de crédito, por consectário lógico, estes consumidores também não receberam nenhuma informação prévia sobre as condições contratuais desses produtos ou serviços, como determina o art. 46 do CDC.

Diante de tantas reclamações constata-se, ainda, que a prática perpetrada é corriqueira e disseminada contra todos os consumidores que possuem os cartões de crédito emitidos/administrados pelo Banco Itaucard que, ressalte-se, resistiu em modificar sua conduta abusiva, tendo em vista que as tratativas para uma composição amigável se arrastaram por mais de um ano perante esta 14ª Promotoria de Justiça, sem contudo lograr êxito.

Além das reclamações registradas contra o Banco Citicard (fls. 78/486, 491/517 do IC e Notícia de Fato nº 0024.13.000024-3 que foi apensada ao IC), constam



dos autos diversas reclamações contra o Banco Itaucard, referente ao período de 2014 a 2016, que foram extraídas do *site* da empresa “reclameaqui.com.br” (fls. 865/945 do IC), e do *site* “consumidor.gov.br” (que é gerenciado pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor/Ministério da Justiça), às fls. 953/958.

Como se pode ver o valor produto/serviço não solicitado/autorizado é incluído na fatura do cartão de crédito, de modo que o consumidor fica compelido a pagar o valor total da fatura, sob pena de ser cobrado, na próxima fatura, por encargos de financiamento (juros, multa e outros encargos financeiros) também indevidos.

Ademais, as tentativas dos consumidores para solucionar o problema junto ao Réu são infrutíferas. Desde o início não recebem o tratamento devido, não obtém informações verídicas dos atendentes, tampouco conseguem em um único contato resolver o problema, haja vista a dificuldade, a morosidade e a persistência do Réu em continuar cobrando por um produto/serviço não contratado, nas faturas subsequentes desses consumidores, e ignorando totalmente o pedido de cancelamento da cobrança, bem como o de restituir ou estornar tais valores.

Dessa forma, o a Réu impõe sua superioridade e vontade em detrimento do direito à livre escolha do consumidor, o que afronta o art. 1º, I e III da Resolução CMN nº 36694/09, que assim dispõe:

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

I - **a adequação** dos produtos e serviços ofertados ou recomendados **às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;**



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

A prática perpetrada pelo Réu também viola o disposto nos artigos 6º, IV e 39, III do Código consumerista, bem como desrespeita os princípios da transparência e da boa-fé objetiva.

A boa-fé objetiva, que deve nortear as relações de consumo, pode ser entendida como regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir com honestidade e lealdade, visando o equilíbrio contratual.

Note-se que a conduta do Réu não resguarda a efetiva harmonia que deve prevalecer entre os interesses dos contratantes, eis que desprovida de probidade adequada e mostrando-se em total descompasso com o princípio da boa-fé objetiva.

Preleciona Cláudia Lima Marques, em artigo constante da Revista de Direito do Consumidor, nº 20, p. 71, que:

"Boa-fé significa uma atuação refletida, atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, seus direitos, respeitando os fins do contrato, agindo com lealdade, sem abuso da posição contratual, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, com cuidado para com a pessoa e o patrimônio do parceiro, cooperando para atingir o fim das obrigações, isto é, o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses legítimos de ambos os parceiros. Trata-se de uma boa-fé objetiva, um



paradigma de conduta leal, e não apenas da boa-fé subjetiva, conhecida regra de conduta subjetiva do art. 1444 do CCB. **Boa-fé objetiva é um standart de comportamento leal, com base na confiança despertada na outra parte contratante, respeitando suas expectativas legítimas e contribuindo para a segurança das relações negociais**". (Destaque nosso).

No mesmo sentido o entendimento de Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes, para os quais o princípio da boa-fé objetiva:

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

Ao adotar a política de fornecimento de produto/serviço sem que anteriormente o consumidor apresente manifestação volitiva *neste* sentido, evidenciada está a conduta ilícita do Réu.

As práticas comerciais abusivas são todas as condutas tendentes a ampliar a vulnerabilidade do consumidor, pois se aproveitam da boa-fé ou da situação de inferioridade econômica ou técnica do mesmo.



Corrobora o entendimento ora sustentado, as decisões proferidas em tribunais:

APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS DE RESTRIÇÃO DE CRÉDITO - ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO - PAGAMENTO ANUIDADE - INDEVIDO - DANO MORAL - *QUANTUM*. **O Código do Consumidor veda o envio ou entrega de qualquer produto, bem como o fornecimento de qualquer serviço, sem solicitação do usuário. Inobservada essa regra, incidem as disposições do parágrafo único do artigo 39 do CDC.** Hipótese em que o nome do autor foi lançado indevidamente nos cadastros de restrição de crédito em virtude do não pagamento da anuidade de um cartão que não lhe foi solicitado. Dano moral configurado. Tendo sido o valor dos danos morais fixados em quantia excessiva, deve ser ele reduzido para que se possa se adequar aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. V.V.P. O valor do dano moral não se demonstra exagerado e deve ser mantido, sendo suficiente para recompor os constrangimentos sofridos pelos adquirentes do bem (TJ/MG - Apelação Cível 1.0145.10.021651-7/001; Des. TIAGO PINTO; julgado em 31/05/2012)(g.n.).

CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS. CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇAS A TÍTULO DE SEGURO. INEXISTE PROVA DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO ANEXO. VENDA CASADA. PRÁTICA ABUSIVA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.

1. Não havendo provas da contratação por parte do autor de seguro pessoal atrelado ao cartão de crédito da instituição ré, correta a decisão ao rescindir o referido contrato de seguro e restituição dos



valores pagos, porque configura hipótese de venda casada, prática vedada pelo artigo 39 do CDC.

2. No caso concreto, merece provimento o pedido do autor, pois a condenação pelo dano moral se justifica pela sua função punitiva, tendo em vista as reiteradas tentativas do autor de cancelar a cobrança do serviço. Assim, diante do descaso da ré, aplica-se a função dissuasória do instituto.

3. Quantificação da indenização que fixo em R\$ 1.500,00, pois de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, estando em consonância com os parâmetros adotados pelas Turmas Recursais em casos análogos. RECURSO PROVIDO.” (*Destaque nosso*).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003680642 RS, Relator: Leandro Raul Klippel, Data de Julgamento: 10/05/2012, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 14/05/2012).

“RECURSO INOMINADO. consumidor. TELEFONIA FIXA. ‘Serviços Brasil Telecom: Serviços Eventuais, Diversos, Serviços Embratel Dúvidas e Serviços Oi: Serviços Eventuais’ NÃO CONTRATADOS. DANO MORAL DECORRENTE Do caráter ilícito que é apanágio da prática abusiva. QUANTUM QUE não DEVE SER MINORADO.

1. Legitimidade passiva da ré, porque foi ela quem promoveu a cobrança indevida, fazendo constar tais rubricas nas faturas.

2. Não havendo provas de que os serviços de “*Serviços Brasil Telecom: Serviços Eventuais, Diversos, Serviços Embratel Dúvidas e Serviços Oi: Serviços Eventuais*” haviam sido solicitados pela parte autora, descabe a sua cobrança.

3. Sendo indevida a cobrança já realizada, correta a ordem para recobrar os valores contratados. Os serviços “Itens Financeiros e Documento Financeiro” não deverão ter os valores ressarcidos para a parte autora, pois correspondem à aplicação de multa por atraso no



pagamento, correções monetárias e pagamento da conta sem boleto em agências lotéricas.

4. Danos morais aferidos, porquanto a atitude abusiva e ilícita do fornecedor agrava substancialmente a condição de vulnerabilidade e impotência do consumidor, que, o mais das vezes, só constata a subtração de valores em suas faturas ocasionalmente, quando diversos pagamentos já foram realizados. Indenização não só pela *pretium doloris* em si, mas também em nome da função punitiva e pedagógica do instituto, considerando-se a reiteração de condutas semelhantes à do presente feito, que evidenciam desprezo absoluto pela boa-fé objetiva, norma que imanta o direito obrigacional e que impõe aos contraentes modelos de conduta que consomem aos postulados do sistema legal que rege as relações de consumo. O dano moral, pois, deriva do próprio ato ofensivo.

5. Quantificação da indenização que deve ser mantida em R\$ 1.500,00.

6. No que se refere à data inicial dos juros moratórios, tenho que deve ser mantida a incidência a partir da data da citação, pois de acordo com os parâmetros das Turmas Recursais.

7. No que tange à alegação da impossibilidade do cumprimento da obrigação de fazer, tendo a ré inserido as cobranças indevidas nas faturas, cabe à mesma retirar as cobranças. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Destaque nosso).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003947041 RS, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Data de Julgamento: 30/08/2012, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 04/09/2012).

Outrossim, o E. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou entendimento, ao considerar abusiva a prática de enviar produto/serviço não solicitado previamente pelo consumidor. Senão vejamos:



“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL - INSURGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

1. O envio de cartão de crédito sem solicitação prévia configura prática comercial abusiva, dando ensejo à responsabilização civil por dano moral. Precedentes.

2. A ausência de inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes não afasta a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços, porque o dano, nessa hipótese, é presumido.

3. Restabelecido o quantum indenizatório fixado na sentença, por mostrar-se adequado e conforme os parâmetros estabelecidos pelo STJ para casos semelhantes.

4. Agravo regimental desprovido.”

(AgRg no Agravo em REsp nº 275.047/RJ – Relator: Ministro Marco Buzzi – Agravante: Itaucard Financeira S/A CFI – Julgamento: 22/04/14 – DJe: 29/04/14).

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. ABUSO DE DIREITO CONFIGURADO.

1. O envio do cartão de crédito, ainda que bloqueado, sem pedido pretérito e expresso do consumidor, caracteriza prática comercial abusiva, violando frontalmente o disposto no artigo 39, III, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Doutrina e jurisprudência acerca do tema.

3. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.”



*(REsp nº 1.199.117/SP – Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino -
Recorrente: Ministério Público do Estado de São Paulo; Recorrido: Unicard
Banco Múltiplo S/A e outro – Julgamento: 18/13/12 – DJe: 04/03/13).*

Frise-se que o Réu, ao “fornecer” o referido produto/serviço ao consumidor firmou negócio jurídico sem a sua prévia autorização/solicitação, bem como promoveu cobranças descabidas, celebrando unilateralmente um contrato despido de qualquer aquiescência prévia e voluntária do consumidor. É principiológica e cediço a ideia de que as obrigações contratuais devem ter como fundamento a manifestação de vontade das partes.

Para a execução de serviços ou a entrega de produtos é imprescindível que haja autorização expressa do consumidor. Esta autorização não precisa ser necessariamente escrita, mas deve ser inequívoca, cuja prova acerca de sua existência compete ao fornecedor, o qual deve acautelar-se nos momentos pré-contratual e contratual.

Além da cobrança ilegal efetuada pelo Réu, este ainda deixa nas mãos do consumidor o ônus de adotar uma atitude comissiva para desistir de um produto/serviço que não solicitou. Ou seja, pela sistemática imposta, se o usuário não requerer, insistir e reiterar seu desinteresse no produto/serviço que não contratou, a cobrança não é cessada.

Por outro lado, o que se verifica é a dificuldade imposta pelo Réu para efetuar o cancelamento dessas cobranças, mesmo depois de reiterados pleitos feitos pelo consumidor.



Citaremos como exemplo, a reclamação acostada às fls. 865/868 do IC, datada de 21/03/14. O consumidor de Brasília/DF alegou que possuía o cartão Hipercard há mais de 8 anos e que nunca o utilizou, mas que sua esposa fazia uso do cartão adicional, por isso, nunca teve interesse em consultar as faturas do cartão.

Afirmou, ainda, que somente quando optou pela fatura online verificou que o Banco estava cobrando-lhe o valor de R\$12,99 ao mês, a título de “seguro-casa”, que nunca solicitou, e que já havia pago aproximadamente R\$156,00 ao ano pelo referido produto. Isso porque, o Banco somente lhe disponibilizou as faturas dos últimos 12 meses.

Depois de reclamar junto ao Banco, requerendo o estorno dos valores pagos indevidamente e o cancelamento da cobrança do seguro não solicitado, foi informado pela instituição financeira (protocolo 20140806948350000) que seria estornado apenas o valor do prêmio cobrado nos últimos cinco meses, sem juros e sem correção monetária, no prazo de 60 dias, o que discordava totalmente.

Mais um caso semelhante, é a reclamação acostada às fls. 878/880 do IC - datada de 10/11/14. A consumidora de Porto Alegre/RS alegou que o Banco Itaucard está lhe cobrando pela quinta vez, o valor de um seguro, no valor de R\$33,90, por meio da fatura de seu cartão Marisa Itaucard, sem que tenha havido sua solicitação.

Afirmou que tentou resolver o problema, por meio da Central de Atendimento do Banco, mas depois de ser transferida várias vezes foi informada que o sistema estava inoperante, e que deveria retornar a ligação.



A reclamante ressaltou também que a cobrança desse seguro vem sendo efetuada na fatura do cartão Vivo Itaucard, sem sua autorização.

Depois de reclamar no site ReclameAqui, a consumidora apresentou sua réplica dizendo que o Itaucard havia lhe informado que cancelaria o seguro e o ressarcimento dos valores pagos em até 07 dias.

Todavia, afirmou que passados 13 dias da resposta eletrônica do Itaucard à sua reclamação, o Banco além de não lhe ter devolvido qualquer quantia dos valores cobrados indevidamente, continuou lançando o valor do seguro na fatura de seu cartão.

Outro exemplo é a reclamação de fls. 904/905, registrada em 22/04/15. O consumidor de São Paulo/SP alegou que recebeu dois cartões do Itaú, em Dezembro/14, e que os mesmos nunca foram desbloqueados.

Mesmo assim, o consumidor disse que o Banco, desde então, está lhe enviando faturas com a cobrança indevida de seguros não contratados/solicitados.

Afirmou, ainda, que já solicitou ao Banco o cancelamento das cobranças, mas não foi atendido.

Do mesmo modo, a reclamação do consumidor de Belo Horizonte/MG (fls. 926/927), datada de 23/11/15. Ele alegou ter ligado no dia 12/11/15, na central de atendimento do Banco reclamando sobre a cobrança indevida do seguro de cartão de crédito, que já havia sido contestado há três meses, com promessa de resolução do problema em 05 dias úteis, o que não aconteceu.



Caso semelhante também é a reclamação identificada à fl. 954 do IC, datada de 03/04/2016. A consumidora de Recife/PE relata sua total insatisfação com o Banco Itaucard que desde o início do ano vem lançando a cobrança de seguros, por meio de sua fatura do cartão, sem sua autorização.

A consumidora diz que não aguenta mais reclamar, todo mês, junto ao Banco que, insiste em lhe cobrar por produtos e serviços não autorizados/solicitados.

Segundo a consumidora, em sua última fatura o Banco cobrou-lhe pelo “seguro fatura protegida”, no valor de R\$26,90 e que, ao contatar a instituição foi informada que deveria aguardar o prazo de 60 dias para resolver o problema.

Destaca-se, ainda, a reclamação datada de 11/04/16 (às fls. 944/945 do IC). O consumidor de São Paulo/SP alegou que na fatura com vencimento em 15/04/16, o Banco lançou a cobrança de R\$13,90, referente ao “seguro compra segura” e de R\$4,30 por “envio mensagem automática”, os quais nunca foram autorizados/solicitados.

Ao contatar o Banco (protocolo 462145270) foi informado pelos atendentes que os produtos seriam cancelados, mas que deveria pagar os valores já lançados naquela fatura e que os mesmos não seriam estornados.

*Para não citarmos todas as reclamações, ressaltamos novamente que, além das reclamações registradas contra o Banco Citicard (fls. 78/486, 491/517 do IC e Notícia de Fato nº 0024.13.000024-3 que foi apensada ao IC), todas as reclamações que foram extraídas da *website* do “ReclameAqui.com.br” (fls. 865/945 do IC), e do *site**



“consumidor.gov.br” (fls. 953/958), contra o Banco Itaucard, estão descritas no relatório de conclusão do Inquérito Civil nº 0024.12.001451-9 (acostado às fls. 959/989).

Essa prática de venda é extremamente agressiva com o consumidor, eis que inexistente sua manifestação prévia. E quando este recebe o serviço não solicitado, não tem como recusá-lo e, ainda, encontra dificuldades para cancelar sua cobrança.

Não bastasse, cabe lembrar que o Banco Central expediu a Circular nº 3.598/12, em vigor desde a sua publicação (08/06/12), que dentre outros objetivos, instituiu a modalidade de boleto de proposta e dispôs sobre a sua emissão, apresentação e sistemática de liquidação.

Assim, o art. 2º da Circular nº 3.518/12 define o boleto de proposta diferenciando-o expressamente do boleto de cobrança. Vejamos:

“Art. 2º O boleto de pagamento poderá consistir em uma das seguintes espécies:

I – boleto de cobrança: utilizado para a **cobrança e o pagamento de dívidas** decorrentes de obrigações de qualquer natureza;

II – boleto de proposta: utilizado para **possibilitar o pagamento decorrente da eventual aceitação de uma oferta de produtos e serviços**, de uma proposta de contrato civil ou de um convite para associação.” (*Destaque nosso*).

Por sua vez, o §1º do art. 4º da referida Circular estabelece ser condição para a emissão e apresentação do boleto de proposta ao pagador (aceitante da obrigação – art. 1º, II c/c art. 1º, PU, II da Circular 3.598/12), a sua manifestação prévia em recebê-lo, nos seguintes termos:



“Art. 4º (...)

§1º A **emissão e a apresentação** do boleto de **proposta estão condicionadas à manifestação prévia, pelo pagador**, de sua vontade **em receber** aquele boleto. (*Destaque nosso*).

Já o §5º do mencionado art. 4º dispõe em seus quatro incisos os dizeres que devem obrigatoriamente constar do boleto de proposta:

“Art. 4º. O boleto de pagamento deverá ser emitido de acordo com modelo preestabelecido e poderá ser apresentado ao pagador por meio físico ou eletrônico.

§5º O modelo de **boleto de proposta** deverá ter leiaute e dizeres que **assegurem ao pagador identificar, com clareza, precisão e objetividade**, que:

I – o boleto **refere-se à oferta de um produto ou serviço**, à proposta de contrato civil ou ao convite para associação, **apresentados previamente ao pagador**;

II – o pagamento do boleto é **facultativo** e que o **não pagamento não dará causa a protesto, a cobranças judiciais ou extrajudiciais ou à inclusão do nome do pagador em cadastros de restrição ao crédito**;

III – o pagador tem o **direito de obter, previamente ao pagamento** do boleto, **todas as informações** relacionadas ao produto ou ao serviço ofertado e ao **conteúdo do contrato** que disciplina os direitos e obrigações entre o pagador e o beneficiário;

IV – o **pagamento** do boleto **significa a aceitação da correspondente obrigação**, e a data de vencimento significa, para todos os efeitos legais, o termo final do prazo para sua aceitação.” (*Destaque nosso*).



Embora as regras estatuídas na referida Circular venham apenas ratificar os Princípios da informação, da lealdade e da boa-fé objetiva que devem sempre permear as relações de consumo; como se pode ver, o Réu, mesmo após o advento da Circular nº 3.598/12, expedida pelo órgão regulador, continuou realizando a cobrança de produtos e serviços diretamente na fatura de cartão de crédito do consumidor, sem que tenha havido a oferta desse produto/serviço por meio de documento avulso (boleto de proposta), precedido de autorização em receber esse boleto.

Vale destacar que, visando aclarar definitivamente a questão sobre a qual o Banco Itaucard veementemente se recusava a assinar o TAC proposto por este *Parquet* durante a instrução do referido IC, especialmente no tocante ao Parágrafo Segundo da Cláusula Terceira da minuta de fls. 729/735, este subscritor resolveu consultar o Banco Central, a fim de obter esclarecimentos relativos aos boletos de proposta disciplinados pela Circular 3.598/12, especialmente o disposto no §1º de seu art. 4º.

Conforme despacho de fl. 770 do IC foram feitas as seguintes indagações ao Banco Central:

a) Havendo intenção da instituição financeira em renovar um contrato, que foi celebrado inicialmente através da aceitação e pagamento do boleto de proposta, será dispensável ou não o envio de um novo boleto de proposta ao consumidor/pagador? Por quê?

b) Nesse caso, a apresentação de um novo boleto de proposta deverá ser feita independentemente desse contrato conter ou não alterações?



c) Para cada produto ou serviço ofertado pela mesma instituição financeira, deverá haver a manifestação prévia do consumidor em receber o boleto de proposta? Explicar.”

O Banco Central, em suma, apresentou resposta às fls. 786 e 786v do IC, e a título de colaboração encaminhou-nos, ainda, a cópia do Parecer Jurídico nº 584/2015-BCB/PGBC, de 19/11/15, expedido pela Procuradoria-Geral daquela Autarquia, sobre a interpretação do art. 4º, §1º, da Circular nº 3.598/2012, em resposta à consulta feita pelo próprio Itaú Unibanco (fls. 787/790 do IC).

Dessa forma, o Banco Central assim se posicionou:

“Em resposta à **alínea a)**, lembramos que, **com o final de vigência do contrato anteriormente celebrado, também chega ao final a correspondente obrigação de pagamento.** Portanto, presumindo-se que a oferta de renovação do contrato seja realizada a partir da apresentação de um boleto de pagamento, **faz-se necessária a opção pelo boleto de proposta, pois não haverá uma obrigação prévia entre a instituição e o pagador.**

Contudo, é importante elucidar que as instituições financeiras que celebraram contratos por meio de envio de boleto de proposta não ficam vinculadas à utilização desse mesmo método, caso optem por renovar tais acordos. Em outros termos, as instituições financeiras não estão impedidas de propor a renovação contratual ao pagador, por meio de contato telefônico ou presencial, por exemplo, ainda que a aceitação da avença tenha ocorrido, inicialmente, com o pagamento de um boleto de proposta. **No entanto, como explicado no parágrafo anterior, caso a**



entidade opte por enviar novamente um boleto de pagamento ao pagador, este instrumento deverá ser o boleto de proposta.

Em relação à **alínea b)**, a **apresentação de um novo boleto de proposta independe de o novo contrato conter ou não alterações**, pois o fato de não haver obrigatoriedade de renová-lo e, portanto, de que não existe uma dívida previamente constituída a ser quitada com o pagamento do instrumento, implica a necessidade de utilização do boleto de proposta em detrimento do boleto de cobrança.

Quanto à **alínea c)**, de acordo com o art. 4º, §1º, da Circular nº 3.598, alterada pela Circular nº 3.656, a emissão e a apresentação do boleto de proposta **estão condicionadas à manifestação prévia, pelo pagador, de sua vontade em receber aquele boleto. Em nosso entender, tal regra é compatível com uma manifestação única do pagador**, autorizando a emissão e apresentação de boletos de proposta, **desde que essa manifestação:**

- i. **refira-se a um mesmo beneficiário ou a uma lista de beneficiários conhecida pelo pagador quando de sua manifestação;**
- ii. **mencione expressamente essa possibilidade (de que a manifestação única pode ensejar múltiplos envios de boletos de oferta por parte **daquele(s) beneficiário(s)** integrante(s) da lista de beneficiário(s);**
- iii. **mencione a natureza do(s) produto(s) ou serviço(s) a que se referirão os boletos; e**
- iv. **possa ser recusada pelo contratante, isto é, o contratante deve poder recusar o recebimento de boletos de proposta por parte do(s) beneficiário(s) listado(s) sem ter que declinar do contrato como um todo.”**



Todavia, mesmo depois que o Banco Central confirmou o entendimento deste Ministério Público sobre a imprescindibilidade de ser encaminhado ao consumidor o boleto de proposta (mesmo na hipótese de renovação contratual), o Réu apresentou objeções aos termos do TAC, o que impediu a composição amigável das partes.

Posto isto, em vez de oferecer o produto/serviço inicialmente por meio do boleto de proposta (em apartado) e, ainda, precedida da autorização do consumidor para receber esse boleto avulso, o Réu insere a cobrança diretamente na fatura do cartão de crédito do consumidor, desrespeitando todas as etapas precedentes, todas as autorizações necessárias, de forma arbitrária e indevida.

Dessa forma, tem-se que as cobranças efetuadas em razão dos produtos/serviços não contratados/autorizados pelos consumidores são sobremaneira ilegítimas e, pois, indevidas, não podendo os mesmos serem obrigados a pagar por produtos/serviços não almejados.

2.2 – Do direito à repetição em dobro do indébito pago

Em razão das cobranças indevidas realizadas pelo Réu, aplica-se o disposto no artigo 42, parágrafo único, do CDC que garante aos consumidores a repetição do indébito, por valor igual ao dobro daquilo que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo nos casos de erro justificável.

Reza o parágrafo único do art. 42 da Lei 8.078/90:



“Art. 42 (...)

Parágrafo único – O consumidor cobrado em **quantia indevida** tem direito à **repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais**, salvo hipótese de engano justificável.”

No caso em epígrafe verifica-se que a cobrança indevida de um serviço/produto não autorizado/solicitado pelo consumidor não corresponde a um equívoco do Réu, mas a uma prática que vem sendo perpetrada há anos, de forma reiterada, contra milhares de consumidores, o que evidencia a sua extrema má-fé.

Cabe destacar que o Banco Itaucard S/A além de emitir e administrar os cartões das empresas do conglomerado Itaú Unibanco, também administra os cartões de outras empresas, em razão de parceria comercial as quais, atualmente, são: Ipiranga, Fiat, Volkswagen, Ford, TAM, Azul, Mit, Vivo, TIM, Livraria Cultura, Extra, Walmart, Sam's, Magazine Luiza, Ponto Frio, Brastemp, e IAS (Instituto Airton Senna), totalizando 133 tipos de cartões das bandeiras: Visa, Mastercard, Hiper e Hipercard, conforme documentação acostada às fls. 849/855 do IC.

Portanto, milhares de consumidores que possuem os cartões de crédito emitidos/administrados pelo Banco/Réu estão sendo, ou poderão vir a ser, cobrados indevidamente de valores referentes a produtos/serviços não solicitados, por meio de sua fatura de cartão de crédito, devendo o Réu assumir integralmente por seus atos, uma vez que age com dolo, aproveita-se da vulnerabilidade do consumidor e locupletase ilicitamente em detrimento do consumidor.

Leciona CLÁUDIA LIMA MARQUES *in* Contratos no Código de Defesa do Consumidor – 4ª edição, pág. 1050/1052:



“Tratando-se, portanto, de contratos entre consumidor e fornecedor, duas hipóteses podem ser pensadas. **Se ocorre a cobrança de quantia indevida, o fornecedor não só fica obrigado a restituir o que cobrou em demais**, como seria normal através da aplicação do art. 964 do Código Civil, **como também fica obrigado legalmente a restituir o dobro, corrigido monetariamente, para evitar qualquer dano ao consumidor e, em última análise, para evitar a negligência no cálculo do valor a ser cobrado do consumidor. A restituição em dobro, serve assim, como uma espécie de multa, de sanção legal.** Mas pode ser ilidida se o fornecedor provar que o engano é justificável. (...) A causa do enriquecimento é a própria lei tutelar, o art. 42 do CDC, pois há ilicitude no descumprimento dos deveres de conduta leal e correta perante os consumidores que, frise-se, são uma coletividade, sendo assim, aquele consumidor representa todos e a devolução em dobro para ele é como uma ‘gota de água em um oceano de lucro’, este sim ‘sem causa’ ou com causa ilícita, por pequenos erros de cobrança. (...) A devolução simples deve ser reservada para o caso de relações comerciais, como expressamente permite o art. 51, I, *in fine*.” (*grifos nossos*).

Cabe ainda explicar que o engano justificável não decorre de dolo ou culpa do fornecedor, e independe das cautelas razoáveis exercidas pelo mesmo, visto que o Réu insiste reiteradamente em cobrar de seus clientes por um produto/serviço jamais solicitado ou autorizado pelo consumidor.

Em abono, pertinentes são as lições de ANTÔNIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN, *in* “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor”, comentado pelos autores do anteprojeto”, 7ª ed., pag. 349:



“No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. **Na legislação especial, tanto a má-fé como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição.**

(...)

A prova da *justificabilidade* do engano, na medida em que é matéria de defesa, compete ao fornecedor. O consumidor, ao cobrar o que pagou a mais e o valor da sanção, prova apenas que o seu pagamento foi indevido e teve por base uma cobrança desacertada do credor.”

Segundo o artigo 6º, IV e VI do Código de Defesa do Consumidor são direitos básicos do consumidor a proteção contra as práticas abusivas, bem como a efetiva prevenção e reparação dos danos sofridos pelos consumidores.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DÉBITO ORIUNDO DA COBRANÇA DE PRÊMIO DE SEGURO NÃO SOLICITADO. INSCRIÇÃO ILÍCITA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. VALOR. MAJORAÇÃO. APELO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO.

É indevida a cobrança de prêmio de seguro na fatura do cartão de crédito, sem qualquer solicitação do consumidor e ausente prova, daí porque ilícita a inscrição do nome do autor em cadastro de devedores por conta da ausência de pagamento de tal verba.

A inscrição indevida é suficiente, por si só, para gerar danos morais. Face à negligência das requeridas e as condições pessoais dos litigantes, comporta majoração a indenização fixada na sentença.”

(APELAÇÃO CÍVEL Nº 502234-4, DO FORO REGIONAL DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - 2ª



VARA CÍVEL. APELANTE: CETELEM BRASIL S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO APELADO: GILVAN ANTONIO DAL PONT – Julg.: 04/12/08). (Destaque nosso).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SEGURO NÃO SOLICITADO PELO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. CONSUMIDORA QUE SE RECUSA A PAGAR O PRÊMIO, CUJA COBRANÇA VEIO EMBUTIDA NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO, E PEDE O CANCELAMENTO DO SERVIÇO. INSISTÊNCIA DA EMPRESA NA COBRANÇA, EM FATURAS POSTERIORES, E AMEAÇA DE INSCREVER O NOME DA CONSUMIDORA NO SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA CONFIRMADA.

1. O envio de produto ou o fornecimento de serviço ao consumidor, sem solicitação prévia, é prática abusiva, vedada pelo art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Age de forma ilícita a empresa que, sem a solicitação do cliente, estabelece cobrança de quantias relativas a seguro, embutindo-as na fatura do cartão de crédito por ela administrado, e, mesmo após ter o consumidor pedido o cancelamento de tal serviço, insiste dolosamente na cobrança, por vários meses, chegando à ameaça de inscrever seu nome no SERASA, causando-lhe enorme aborrecimento, constrangimento e sofrimento íntimo, caracterizadores de dano moral passível de indenização.”

(1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do DF e Territórios por unanimidade não deu provimento ao recurso de Apelação Cível nº 2004.051.002493-6 – Apte: C&A Modas Ltda.; Apdo.: Joana D’arc de Oliveira – Relator: Jesuíno Aparecido Rissato – Julg.: 28/09/04). (Destaque nosso).

É evidente que o Réu deve ser compelido a responder pelos prejuízos causados aos seus clientes, em virtude da prática abusiva por ele perpetrada, como



também adotar conduta diversa da atualmente praticada, em consonância com o código de Defesa do Consumidor e com o que determina a Circular nº 3.598/12 do Banco Central.

Logo, todos os atuais e futuros clientes do Réu são merecedores da proteção consumerista, o que se espere requer na presente Ação Civil Coletiva.

III – Do Dano Moral Coletivo

A conduta artilosa do demandado, ao praticar conduta abusiva contra inúmeros usuários dos cartões de crédito que administra, ofende o direito dos consumidores, o que, por si só, caracteriza a existência de danos morais a serem reparados, aplicando-se ao caso os danos morais coletivos, tal como admitido pela Lei nº 7.347/85:

"Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

II – ao consumidor"

No mesmo sentido, o Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais,



coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.”

Como já dito, o Réu está lançando na fatura dos cartões de crédito que administra, a cobrança referente a prêmios de seguro, bem como a outros produtos e serviços não autorizados/solicitados previamente pelos consumidores. Não bastasse, o Banco impede, dificulta e posterga o cancelamento do produto/serviço não contratado, trazendo transtornos e prejuízos financeiros aos mesmos.

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

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



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

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

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

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



Assim é que o valor a ser arbitrado a título de danos morais tem finalidade intimidativa, a fim de inibir a prática de outros atos abusivos por parte do demandado, assim como, tem finalidade repressiva com intuito de penalizar o Réu pelos vários anos que vem abusando da boa-fé do consumidor e enriquecendo-se ilicitamente às suas custas.

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

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

"Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula danos emergentes e lucros cessantes, aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos a outras pessoas. É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesionamento, cabe ao agente suportar as consequências de sua atuação, desestimulando-se – com a atribuição de pesadas indenizações – atos ilícitos tendentes a afetar as pessoas. (...) Essa diretriz vem, de há muito tempo, sendo adotada na jurisprudência norte-americana, em que cifras vultuosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas. **Nesse sentido é que a**



tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, de fixação de valor de desestímulo como fator de inibição a novas práticas lesivas. Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, o possa conscientizar-se de que não deve persistir na conduta reprimida, ou então, deve afastar-se da vereda indevida por ele assumida, ou, de outra parte, deixa-se para a coletividade, exemplo expressivo da reação que a ordem jurídica reserva para infratores nesse campo, e em elemento que, em nosso tempo, se tem mostrado muito sensível para as pessoas, ou seja, o respectivo acervo patrimonial". (*Destaque nosso*).

Neste sentido, já se posicionou o Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

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

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

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



intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.

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

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

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

VI - Recurso especial improvido.”

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

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

1. Cuida-se de recurso especial no qual se busca reformar acórdão que, em síntese, ampliou os termos da sentença que condenou em parte a empresa de telecomunicações. **A condenação original consistiu-se, basicamente, na obrigação de não fazer, referente à coibição de cobrança de qualquer serviço acessório do denominado "pacote**



inteligente", sem a anuência prévia dos usuários, sob pena de multa, bem como determinou o pagamento de indenização por dano coletivo, a ser fixada na execução. O acórdão recorrido incluiu a fixação de um valor ao dano moral coletivo, consistente de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), bem como fixou a publicação da decisão judicial em três jornais de grande circulação.

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

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

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

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

6. A decadência prevista no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor é inaplicável ao caso concreto, já que a demanda versa sobre serviços cobrados e ausentes de solicitação, e não sobre vícios detectáveis, como no diploma legal. O raciocínio analógico permite o paralelo com as cobranças indevidas dos serviços bancários, como consignado pela Segunda Seção: REsp 1.117.614/PR, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe 10.10.2011.



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

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

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



estadual.” (REsp 1.057.274-RS, Rel. Min. Eliana Calmon, julgado em 1º/12/2009). (grifos nossos).

A consciência coletiva, no dizer de Rodolfo de Camargo Mancuso seria uma *"nova 'ordem coletiva' emergente (que) aparece como o tertium genus desse processo, porque representa um ponto intermédio entre o Estado e o indivíduo: menos do que aquele; mais do que este"*² (op. cit. p. 35).

Carlos Alberto Bittar Filho, nas conclusões de percussor artigo sobre o tema, afirma: *"seja protegendo as esferas psíquica e moral da personalidade, seja defendendo a moralidade pública, a teoria do dano moral, em ambas as dimensões (individual e coletiva), tem prestado e prestará sempre inestimáveis serviços ao que há de mais sagrado no mundo: o próprio homem, fonte de todos os valores"*³ (op. cit. p. 60).

A possibilidade de condenação por danos morais coletivos poderá vir a ser um importante e eficaz instrumento para coibir as ações dos grandes fornecedores de produtos e serviços que, diariamente, agridem e afrontam os interesses dos consumidores, seja com a veiculação de publicidades enganosas, descumprimento de ofertas, inserção de cláusulas leoninas em contratos de adesão, práticas abusivas, enfim, medidas que implicam em fraude ou lesão aos interesses transindividuais. Não se pode negar que diversas atitudes provindas dos fornecedores podem vir a caracterizar o dano moral coletivo, ensejador de indenização que deverá ser aplicada, considerando-se o grau de culpa do ofensor e o bem lesado, de tal sorte que não seja

² MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Interesses difusos, 5a. edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

³ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano Moral Coletivo. Revista de Direito do Consumidor nº 12. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 44-62, out.-dez. 1994.



nem tão grande que signifique a ruína do infrator, nem tão pequena que avilte a sociedade.

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

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

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

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

Como demonstrado nos autos, o Réu vem se apropriando de valores indevidos, ao cobrar prêmio de seguro, bem como outros produtos e serviços não contratados/solicitados previamente pelo consumidor, por meio de sua fatura de cartão



de crédito, sem que o mesmo possa, sequer, deixar de pagá-lo. Ademais, impede, dificulta e posterga o cancelamento dessa cobrança, trazendo transtornos e prejuízos financeiros aos consumidores.

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

IV – Da Tutela de Urgência

A vertente demanda vem embasada na Lei 8.078/90, diploma que regula as relações jurídicas de consumo, cujas disposições são de ordem pública e interesse social (art.1º).

O art. 84, §3º deste *Codex* prevê os seguintes fundamentos para a concessão da tutela antecipada:

Art. 84 – Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

(...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o Réu. (Destaque nosso).



Como se vê, os requisitos que devem ser considerados no exame da tutela antecipada no âmbito das relações jurídicas de consumo são a **relevância do fundamento da demanda e o justificado receio de ineficácia do provimento final** (cf. KAZUO WATANABE *in* “Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto, Forense Universitária”, 7º ed., Kazuo, p. 773), os quais não guardam dependência ou correlação com os requisitos do art. 300 do NPC.

Prevê o art. 90 da Lei 8.078/90:

“Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.437, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, **naquilo que não contrariar suas disposições.**” (*Destaque nosso*).

A propósito, os requisitos do art. 300 do NCPC, não são exigidos em questões de relação jurídica de consumo, haja vista que a Lei 8.078/90 disciplinou normas processuais específicas a serem aplicadas em primazia a qualquer outro diploma legal, sendo permitida a aplicação do CPC (norma de concepção eminentemente individualista) somente em caráter subsidiário, quando não contrariar as disposições da legislação consumerista, cujo diploma possui instrumentalidade diferenciada, em busca de maior efetividade do direito básico dos consumidores de acesso à justiça e à prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, sejam individuais ou coletivos (Lei nº 8.078/90, art. 6º VI e VII).



Em abono, precisas são as lições esculpidas por BELINDA PEREIRA DA CUNHA, in “Direito do consumidor – Tutela Coletiva”, editora Lúmen Iures, 2005, p. 64 e ss., ao discorrer sobre os requisitos da tutela antecipatória do art. 84 da Lei 8.078/90:

“As mudanças decorrentes da aplicação da Lei 8.078/90 que o instituiu são justificadas pela estrutura principiológica de suas normas e que como tais se sobrepõem a outras regras que possam coexistir, supostamente tratando os mesmos temas. A isso corresponde seu regramento de normas de ordem pública e interesse social, portanto, de natureza cogente, obrigatória.

(...)

Tratando de ações coletivas que têm como objeto os direitos coletivos do consumidor, questões do meio ambiente como um todo, a qualidade de vida, segurança, entre outros, o requisito do justificado receio para a concessão da antecipação da tutela pode adquirir relevância, uma vez que poder-se-á estar diante de situação cuja reparação do dano seja simbólica.

As lesões ou ameaças de direito ocorridas nas relações de consumo e nas relações com o meio ambiente podem atingir uma coletividade indeterminável ou indeterminada de pessoas e, a indenização pecuniária pelo dano patrimonial e moralmente sofridos não restituirá o *status quo ante*, o que justifica a inclusão pelo legislador pátrio, do instituto da antecipação da tutela no tratamento processual das demandas coletivas.

(...)

A grande novidade deu-se, todavia, quanto à elevação do bem jurídico posto em litígio, por força do artigo 5º da Constituição Federal de 88, que versa dos direitos e garantias fundamentais, possam ser tutelados sob o aspecto individual e coletivo, devendo a concessão do



adiantamento da tutela jurisdicional pretendida ser apreciada à luz da Constituição Federal vigente, considerando o bem ameaçado, para melhor compreensão da real necessidade da determinação de providências adequadas ou da antecipação dos efeitos da tutela pretendida, devendo o julgador concedê-los, mesmo de ofício, liminarmente ou até a sentença.

A liminar do art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor consiste, em parte, em decisão acautelatória, que dispensa a ação cautelar propriamente dita e com esta não se confunde, **tendo como requisitos o relevante fundamento da demanda e o justificado receio da ineficácia do provimento final, não aludindo o legislador à necessidade de inequívocidade da prova ou da demonstração de direito líquido e certo ou ameaçado, como ocorre respectivamente com o artigo 273 do Código de Processo Civil (...).**

(...)

Quanto à decisão de antecipação da tutela aplicável às ações civis em geral, notadamente de caráter individual, no artigo 273 do Código de Processo Civil, modificado pela Lei 8.952/94, tratou o legislador da antecipação dos efeitos da tutela pretendida, apresentando requisitos adicionais ao *fumus boni iures* e *periculum in mora*, destacando-se a necessidade da demonstração da prova inequívoca, com o convencimento do juiz, da verossimilhança da alegação, devendo a parte requerer expressamente a antecipação.”

Ao editar a Lei 8.078/90, o nosso legislador reconhecendo a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do consumidor no mercado de consumo (art. 4º, I), tomou conhecimento da dura verdade que o processo, tal como concebido em seu rito comum



ou ordinário, não estava suficientemente aparelhado para enfrentar os problemas de emergência.

Por isso que a Lei 8.078/90 concebeu maior praticidade ao direito das relações de consumo, em busca de efetiva igualdade real, com a previsão de institutos e aspectos processuais específicos, de modo a equilibrar as partes nas relações de consumo, visivelmente desiguais.

Pois bem, aos requisitos do art. 84 da Lei 8.078/90.

O direito defendido na presente demanda, através dessa ação civil coletiva, reveste-se de extrema relevância, pois colocará fim imediato aos abusos cometidos contra a sociedade de consumo, uma vez que o Réu está cobrando de inúmeros consumidores, por meio da fatura do cartão de crédito que administra, o valor referente a produto/serviço não solicitado/contratado previamente pelo consumidor. Não bastasse, o Réu não atende com presteza o pedido de seu cancelamento, insistindo ness a cobrança indevida – *fumus boni iures*.

Ademais, o fundamento da demanda possui relevância na medida em que busca beneficiar, através de uma única ação coletiva, os consumidores de todo o País, o que dispensaria o ajuizamento de várias demandas com a mesma pretensão, o que a torna de grande efetividade para a proteção e defesa dos consumidores.

Lado outro, o justificado receio de ineficácia do provimento final consubstancia-se na potencialidade de que vários consumidores estejam comprometendo seus rendimentos, para pagar ao Réu, por meio da fatura mensal,



valores referente a um produto/serviço que não foi solicitado ou autorizado pelo consumidor.

Dessa forma, afigura-se perfeitamente cabível, juridicamente viável e de extrema urgência a antecipação dos efeitos da tutela, porquanto se fazem presentes seus requisitos autorizadores.

V) DOS PEDIDOS:

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

5.1) a ANTECIPAÇÃO DA TUTELA DE URGÊNCIA, *inaldita altera pars*, em **ÂMBITO NACIONAL**, determinando:

5.1.1) a notificação do Réu, na pessoa de seu representante legal, para que, em 02 (dois) dias, a partir do recebimento do respectivo mandado e até a decisão final nesta demanda:

A) abstenha-se de enviar qualquer produto ou de fornecer qualquer serviço, sujeitos à cobrança, sem a prévia e inequívoca autorização/solicitação do consumidor;

B) abstenha-se de cobrar do consumidor, por meio da fatura de seu cartão de crédito, valor referente a prêmio de seguro e/ou a qualquer outro produto ou serviço não solicitado/autorizado prévia e expressamente pelo consumidor;



5.1.2) que o Réu divulgue, no prazo de 30 dias, às suas expensas, em jornal de ampla circulação em cada Estado da Federação, bem como na página inicial de seu sítio eletrônico, a publicação do provimento liminar, como desdobramento do direito de informação aos consumidores, para conferir publicidade e efetividade à decisão;

5.1.3) que o Réu seja compelido a pagar astreintes, no valor de R\$50.000.00 (cinquenta mil reais) ao dia, se descumprir quaisquer das obrigações requeridas em sede de tutela liminar, sujeita à atualização monetária, pelos índices oficiais até o efetivo cumprimento da ordem judicial, valor que será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03;

5.2) a **TUTELA DEFINITIVA**, julgando procedente a pretensão deduzida na presente ação, **EM ÂMBITO NACIONAL**, para que:

5.2.1) seja **declarada indevida e abusiva:**

A) a prática de enviar qualquer produto ou de fornecer qualquer serviço, sujeitos à cobrança, sem a prévia e inequívoca autorização/solicitação do consumidor;

B) a cobrança de prêmio de seguro e/ou de qualquer outro produto ou serviço, por meio da fatura de cartão de crédito do consumidor, sem sua prévia e inequívoca solicitação/autorização.

5.2.2) a condenação do Réu em obrigação de não fazer para que, EM ÂMBITO NACIONAL, **abstenha-se de:**



A) enviar qualquer produto ou de fornecer qualquer serviço, sujeitos à cobrança, sem a prévia e inequívoca autorização/solicitação do consumidor;

B) cobrar do consumidor, por meio da fatura de seu cartão de crédito, valor referente a prêmio de seguro e/ou a qualquer outro produto ou serviço não solicitado/autorizado prévia e expressamente pelo consumidor;

5.2.3) que o Réu seja compelido a pagar astreintes, sugestionada no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) ao dia, caso ocorra o descumprimento de quaisquer das obrigações de não fazer (indicadas acima) da tutela definitiva, acrescida de correção monetária e juros de mora até o efetivo cumprimento da ordem judicial, cujo valor será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03; sem prejuízo das demais medidas previstas no art. 497 do CPC/15.

5.2.4) a condenação do Réu em obrigação de fazer para que, EM ÂMBITO NACIONAL:

A) expeça o boleto de proposta somente aos consumidores que tiverem autorizado o seu recebimento, de forma prévia e inequívoca;

B) disponibilize ao consumidor, no ato de adesão ao cartão de crédito, por meio de cláusula própria inserida nas propostas de solicitação do cartão de crédito, as opções de autorizar ou de recusar o recebimento de boleto de proposta.

C) efetue a cobrança, por meio da fatura do cartão de crédito, de valor referente a prêmio de seguro ou de qualquer outro produto ou serviço ofertado,



somente se houver a autorização/solicitação prévia e inequívoca do consumidor, de forma específica para cada produto/serviço contratado.

D) obtenha a anuência prévia e inequívoca do consumidor/contratante, **quando a oferta de seus produtos e serviços não for realizada por meio do boleto de proposta** (i) por escrito, em documento apartado e específico para essa finalidade; (ii) por meio eletrônico, obtida a partir de comandos seguros, gerados pela aposição de senha ou assinatura digital do titular ou em sistemas eletrônicos reconhecidos e validados pelo Banco Central do Brasil e pelo Conselho Monetário Nacional; (iii) ou por qualquer outro meio permitido pela legislação brasileira que seja capaz de identificar a aceitação do consumidor de forma clara e objetiva.

E) encaminhe o boleto de proposta acompanhado de documento, contendo as informações indicadas abaixo, de modo que assegurem ao consumidor identificar com clareza, precisão e objetividade:

- I - o nome do pagador (consumidor);
- II - a identificação da instituição financeira destinatária;
- III - o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do beneficiário (credor da dívida);
- IV - o valor do pagamento e a data de vencimento;
- V - as condições de desconto que estejam eventualmente previstas na obrigação subjacente em caso de pagamento antecipado;
- VI – que o boleto se refere à oferta de um produto ou serviço, à proposta de contrato civil ou ao convite para associação, apresentados previamente ao pagador;



VII – que o pagamento do boleto é facultativo e que o não pagamento não dará causa a protestos, a cobranças judiciais ou extrajudiciais ou à inclusão do nome do pagador em cadastros de restrição ao crédito;

VIII – que o pagador tem o direito de obter, previamente ao pagamento do boleto, todas as informações relacionadas ao produto ou ao serviço ofertado e ao conteúdo do contrato que disciplina os direitos e obrigações entre o pagador e o beneficiário;

IX – que o pagamento do boleto significa a aceitação da correspondente obrigação, e a data de vencimento significa, para todos os efeitos legais, o termo final do prazo para sua aceitação;

X – que o consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento, no prazo de 07 dias, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, nos termos do art. 49 do CDC, indicando o endereço físico, virtual e telefônico onde o consumidor poderá exercer esse direito;

XI – que o consumidor receberá, nos casos de oferta de seguro, após a sua contratação, a cópia da apólice individual, do certificado individual ou do bilhete (conforme a espécie de seguro contratada);

XII - que se o valor total for fracionado, que as parcelas subsequentes do produto/serviço ofertado no “boleto de proposta”, serão incluídas/lançadas nas faturas subsequentes de seu cartão de crédito;

XIII – que o consumidor poderá consultar a íntegra do contrato relativo ao produto ou serviço oferecido na *internet*, com a indicação da respectiva página eletrônica.

F) disponibilize em sua *website*, em local de fácil acesso e identificação, a cópia de todos os contratos de produtos e serviços que são oferecidos ao consumidor.



G) adote todos os procedimentos listados nas **alíneas “C”, “D” e “E” do item 5.2.4** acima, toda vez que for proposta a renovação do produto ou serviço contratado pelo consumidor;

H) processe imediatamente o pedido de cancelamento feito pelos consumidores/clientes, referente a produtos ou serviços lançados nas faturas do cartão de crédito, principalmente, nos casos em que não tenha havido a solicitação/autorização prévia e inequívoca do consumidor;

I) divulgue, no prazo de 30 dias, às suas expensas, em jornal de ampla circulação em cada Estado da Federação, bem como na página inicial de seu sítio eletrônico, a publicação da sentença, como desdobramento do direito de informação aos consumidores, para conferir publicidade e efetividade à decisão;

J) pague multa diária, sugestionada no valor de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) se, ao término do prazo fixado judicialmente, houver descumprimento das obrigações de fazer (indicadas acima) da tutela definitiva, acrescida de correção monetária e juros de mora até o efetivo cumprimento da ordem judicial, cujo valor será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03; sem prejuízo das demais medidas previstas no art. 497 do CPC/15.

5.2.5) a condenação do Réu para que, também:

A) indenize os consumidores, individualmente considerados, pelos danos materiais e morais sofridos, como estabelecido no art. 6º, VI, do CDC;



B) restitua em dobro os consumidores dos valores cobrados indevidamente, por meio da fatura de seu cartão de crédito, referente a produtos ou serviços não solicitados/autorizados previamente, nos últimos cinco anos, acrescidos de correção monetária e juros legais, como previsto no parágrafo único do art. 42 do CDC, a serem apurados, individualmente, em liquidação de sentença, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC;

C) restitua em dobro os consumidores dos valores cobrados indevidamente, por meio da fatura de seu cartão de crédito, referente a produtos ou serviços que, embora devidamente solicitados/autorizados previamente, não tiveram a cobrança suspensa após a formalização do pedido de cancelamento, nos últimos cinco anos, acrescidos de correção monetária e juros legais, como previsto no parágrafo único do art. 42 do CDC, a serem apurados, individualmente, em liquidação de sentença, nos termos do art. 95 e seguintes do CDC;

D) pague, a título de dano moral coletivo (pelo período que cobrou, indevidamente, por meio da fatura do cartão de crédito, produto ou serviço não solicitado/autorizado previamente pelo consumidor), o valor mínimo de R\$2.000.000,00 (dois milhões de reais), devidamente corrigidos e acrescidos de juros legais, que será revertido ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei Complementar Estadual nº 66, de 22/01/03;

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

VI - DOS REQUERIMENTOS:

O Ministério Público requer, ademais:



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

6.2) seja determinada à Secretaria deste juízo que publique o edital a que se refere o art. 94 do CDC, a fim de que os interessados intervirem no processo com litisconsorte¹, sob pena de eventual nulidade do processo;

6.3) que as intimações de todos os atos processuais do Autor sejam realizadas, na forma do disposto no art. 180 c/c 183, §1º do NCPC.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 369 do NCPC, pela produção de todas as provas admissíveis em direito, notadamente a pericial, a documental, testemunhal bem como depoimento pessoal do Réu, sob pena de

¹ **“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. EDITAL. INTIMAÇÃO DOS INTERESSADOS. OBRIGATORIEDADE. ART. 94, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INOBSERVÂNCIA. NULIDADE.** Tratando-se de ação coletiva de consumo, para a proteção de direitos individuais homogêneos e coletivos, **estabelece o art. 94, do Código de Defesa do Consumidor, a obrigatoriedade de publicação de edital em órgão oficial, para que os interessados possam intervir no feito como litisconsortes, implicando a sua inobservância em nulidade dos atos posteriores.**” (Autos n.º 4951377-61.2007.8.13.0024 - Relator: ANTÔNIO SÉRVULO - Data do Julgamento: 08/09/2009 - Publicação: 06/11/2009).

“AÇÃO CIVIL PÚBLICA - MATÉRIA QUE ENVOLVE INTERESSE DE CONSUMIDOR - INTERVENÇÃO DE TERCEIROS - EDITAL - AUSÊNCIA - QUESTÃO DE ORDEM PÚBLICA - NULIDADE INSANÁVEL. 1. Pela clara dicção do art. 90 do CDC (Lei 8.078/90), às ações dirigidas à defesa do consumidor, aplicam-se as disposições do CPC e da Lei 7.347/85, que disciplina a Ação Civil Pública. 2. Por consequência, **nos termos do art. 94 do CDC "proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, ..."** 3. **Se isto não se fez, ante o imperativo do verbo "será", impõe-se a anulação do processo, desde quando dever-se-ia praticar-se aquele ato, vez que, submetido à ordem pública, pode e deve ser conhecida em qualquer fase ou grau de jurisdição.**” (Autos n.º 1384647-98.2000.8.13.0000 - Relator: NEPOMUCENO SILVA - Data do Julgamento: 11/04/2003 - Publicação: 24/05/2003).



confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, este *Parquet* informa desde já, nos termos do art. 319, VII do NCPC, que não tem interesse na realização de audiência de conciliação.

Atribui-se à causa, o valor de R\$2.000.000,00 (dois milhões de reais).

Belo Horizonte, 13 de junho de 2016.

Lindolfo Barbosa Lima
Promotor de Justiça

OBS.: A inicial está instruída com a cópia integral do **Inquérito Civil nº MPMG-0024.12.001451-9**, que é composto de 05 volumes contendo **994** folhas numeradas e rubricadas pela Secretaria desta 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, e do apenso (Notícia de Fato nº 0024.13.000024-3).