

**MANIFESTAÇÃO**Assessoria Jurídica do Procon-MPMG
ASJUP

ASSUNTO: Solicitação de apoio técnico-jurídico. Setor bancário. Banco Itaú Unibanco S/A e Banco BMG S/A. Concessão de crédito. Cartão de crédito consignado com Reserva de Margem Consignável — RMC. Serviços bancários, tarifas e produtos eventualmente não reconhecidos. Possíveis práticas abusivas. Possível superendividamento. Necessidade de diligências complementares e tentativa de composição administrativa.

1 - RELATÓRIO

Trata-se de solicitação de apoio técnico-jurídico formulada pela 06ª Promotoria de Justiça de Ubá ao Procon-MG, visando subsidiar a análise de duas Notícias de Fato (NF) que versam sobre possíveis irregularidades no setor bancário.

A primeira demanda, NF n.º 02.16.0699.0323709.2025-10, refere-se ao Banco BMG S/A e decorre de um declínio de atribuição da Promotoria de Defesa do Idoso, dado o caráter estritamente consumerista das reclamações colhidas pelo Procon Municipal de Ubá. O cerne da questão envolve a modalidade de Cartão de Crédito Consignado com Reserva de Margem Consignável (RMC), com relatos de contratações não reconhecidas, indução do consumidor a erro e manutenção de descontos mesmo após a quitação do saldo devedor.

A segunda demanda, NF n.º 02.16.0699.0323244.2025-52, envolve o Banco Itaú Unibanco S/A e foca na verificação da regularidade das práticas de concessão de crédito e na análise de situações de superendividamento que comprometem a subsistência dos consumidores locais.

Dessa forma, para facilitar o entendimento, separamos os fatos e análise jurídica referentes ao Banco Itaú do Banco BMG.

1.1 - Banco Itaú Unibanco S/A: práticas infrativas ao CDC reconhecíveis a partir da prova judicialmente valorada

A documentação encaminhada no âmbito da NF n.º 02.16.0699.0323244.2025-52 contém decisões judiciais cíveis que analisaram a prova produzida em

demandas individuais envolvendo consumidores locais e reconheceram irregularidades em contratações, cobranças e descontos promovidos pela instituição financeira, evidenciados nos casos abaixo:

a) caso Luzia Martins Ferreira da Silva: processo judicial nº 5006489-94.2025.8.13.0699, constante da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52, a petição inicial e documentos encontram-se nas páginas 17 a 26, a sentença nas páginas 568 a 573, a repetição da sentença nas páginas 574 a 579 e a certidão de trânsito em julgado nas páginas 583 a 586 do arquivo eletrônico. A sentença reconheceu a condição de consumidora idosa, semianalfabeta e beneficiária de pensão por morte de um salário mínimo, bem como a existência de descontos relativos a serviços bancários, seguros, capitalização, cartão, crediário, adiantamento a depositante e refinanciamento não autorizado, concluindo pela deficiência da prova apresentada pelo banco e pela falha na informação prestada à consumidora.

b) caso José Mariano, processo judicial nº 5001923-05.2025.8.13.0699, também constante da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52, a documentação processual inicia-se na página 587; a audiência de instrução e julgamento consta na página 1284; a sentença, nas páginas 1285 a 1292; o recurso inominado, nas páginas 1294 a 1314; o acórdão, nas páginas 1332 a 1342; e a certidão de trânsito em julgado, na página 1343 do arquivo eletrônico. A sentença reconheceu que o consumidor, aposentado por invalidez e recebedor de benefício previdenciário em conta bancária, questionava descontos relativos a suposta renegociação e tarifa "COMBINAQUI", sem autorização, tendo o banco apresentado apenas telas sistêmicas e logs, insuficientes para comprovar a contratação válida dos serviços.

2.3. Banco BMG S/A: acervo probatório administrativo robusto e indícios de padrão infrativo

Em relação ao Banco BMG S/A, embora não haja julgamento cível com análise probatória equivalente, há expressivo conjunto probatório constante da NF nº 02.16.0699.0323709.2025-10, composto por registros de atendimentos encaminhados pelo Procon Municipal de Ubá, abrangendo reclamações presenciais e por telefone relacionadas a cartão de crédito consignado/RMC, descontos em benefício previdenciário, contratações não reconhecidas, pedidos de contratos, solicitações de TEDs, faturas, histórico de dívida, cancelamento e liberação de margem consignável. Esse acervo administrativo encontra-se especialmente nas páginas 7 a 398 do arquivo eletrônico.

Quanto ao Banco BMG S/A, a análise decorre da NF nº 02.16.0699.0323709.2025-10, instaurada para apurar possíveis abusividades contratuais praticadas pelo banco e eventual superendividamento. O procedimento contém acervo administrativo significativo encaminhado pelo Procon Municipal de Ubá, especialmente nas páginas 7 a 398 do arquivo eletrônico, abrangendo registros de atendimentos de janeiro a julho de 2025, relacionados a crédito consignado, cartão de crédito consignado/RMC, descontos em benefício previdenciário, contratação não reconhecida, dificuldade de cancelamento, pedido de cópia contratual, solicitação de TEDs e questionamentos sobre liberação de margem consignável.

O material administrativo tem origem em encaminhamento do Procon Municipal de Ubá, por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado, que informou o envio de registros de atendimentos realizados por intermédio da Help, correspondente bancário do Banco BMG, bem como reclamações referentes ao banco no período de janeiro a julho. Esse encaminhamento consta na página 7 da NF nº 02.16.0699.0323709.2025-10.

Entre os registros exemplificativos, constam reclamações de consumidores que alegam não reconhecer contratação de cartão consignado/RMC, relatam descontos em benefício previdenciário e solicitam cópia de contratos, TEDs, faturas, histórico de evolução da dívida, cancelamento ou liberação de margem. Há registros como o de José Alberto Ferreira de Aguiar, nas páginas 8 a 11; João dos Anjos Estevam, nas páginas 12 a 14; Terezinha Conceição Campos Comini, nas páginas 15 a 17; José das Graças Maurício, nas páginas 18 a 21; Claudinei José Teixeira Donadoni, nas páginas 22 a 25; além de diversos outros atendimentos que seguem até a página 398 do arquivo eletrônico. Também há registros posteriores que reforçam a repetição do padrão, como reclamações envolvendo descontos de cartão de crédito/RMC, ausência de recebimento ou utilização de cartão, inexistência de crédito em conta, dificuldade de acesso a contratos e extratos, e pedidos de apresentação de comprovantes de TED, faturas e planilhas de evolução da dívida. A título exemplificativo, constam registros nas páginas 115 a 118, 181 a 182, 237 a 238, 303 a 306, 347 a 349 e 397 a 398 do arquivo eletrônico.

Esse padrão de reclamações é juridicamente relevante. A repetição de relatos semelhantes, oriundos de consumidores distintos, em período concentrado e envolvendo produto financeiro da mesma natureza, permite identificar indícios robustos de falha sistêmica/reiterada no dever de informação e na comprovação da manifestação válida de vontade.

A modalidade de cartão de crédito consignado/RMC não é ilícita por natureza. Contudo, trata-se de produto financeiro complexo, especialmente quando ofertado a consumidores idosos, beneficiários previdenciários ou pessoas com baixa compreensão dos efeitos econômicos do desconto mínimo e da evolução do saldo devedor.

Quando o consumidor relata que buscava ou acreditava contratar empréstimo, mas se viu vinculado a cartão consignado/RMC, há indicativo relevante de falha de informação. Quando, além disso, há dificuldade de acesso a contrato, faturas, TEDs e histórico da dívida, reforça-se a hipótese de irregularidade administrativa.

2 - ANÁLISE JURÍDICA

2.1. Banco Itaú Unibanco S/A: práticas infrativas reconhecíveis a partir da prova judicialmente valorada

Quanto ao Banco Itaú Unibanco S/A, a documentação da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52 não se limita a relatos administrativos. Há decisões judiciais cíveis que analisaram a prova produzida em demandas individuais envolvendo consumidores locais e reconheceram irregularidades em contratações, cobranças e descontos promovidos pela instituição financeira.

No caso Luzia Martins Ferreira da Silva, processo nº 5006489-94.2025.8.13.0699, a sentença reconheceu a condição de consumidora idosa, semianalfabeta e beneficiária de pensão por morte equivalente a um salário mínimo. Também examinou descontos relativos a serviços bancários, seguros, capitalização, cartão, crediário, adiantamento a depositante e refinanciamento não autorizado, concluindo pela deficiência da prova apresentada pelo banco e pela falha na informação prestada à consumidora. A documentação pertinente encontra-se nas páginas 17 a 26, 568 a 579 e 583 a 586 do arquivo eletrônico da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52.

No caso José Mariano, processo nº 5001923-05.2025.8.13.0699, a sentença reconheceu que o consumidor, aposentado por invalidez e recebedor de benefício previdenciário em conta bancária, questionava descontos relativos a suposta renegociação e tarifa "COMBINAQUI", sem autorização. O banco apresentou telas sistêmicas e logs, considerados insuficientes para comprovar a contratação válida dos serviços. A sentença foi confirmada em grau recursal, com acórdão que negou provimento ao recurso do Itaú. A documentação pertinente encontra-se, especialmente, nas páginas 587, 1284 a 1292, 1294 a 1314 e 1332 a 1343 do arquivo eletrônico da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52.

Nos casos concretos examinados constata-se **falha na comprovação da manifestação válida de vontade do consumidor, ausência de prova suficiente da regularidade das contratações e cobrança/desconto de produtos ou serviços não comprovadamente contratados.**

Sob a perspectiva do CDC, essas condutas configuram violação ao dever de informação clara e adequada, previsto no art. 6º, III; falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14; possível violação ao art. 46, quando não demonstrada a prévia ciência e compreensão do conteúdo contratual; e prática abusiva, especialmente nas hipóteses em que a conduta se aproveita da vulnerabilidade do consumidor ou impõe vantagem manifestamente excessiva, nos termos do art. 39, IV e V.

Essas práticas ilegais evidenciam uma falha no dever de prevenção, informação e crédito responsável, especialmente quanto as obrigações específicas de transparência sobre custo efetivo total, encargos, juros, prazo, consequências do inadimplemento e impacto da contratação sobre a capacidade de pagamento do consumidor (arts. 54-C e 54-D do CDC).

Sobre os valores praticados, a taxa de juros elevada não configura, isoladamente, abusividade automática. A análise deve considerar a modalidade contratual, o custo efetivo total, a taxa média de mercado divulgada pelo Banco Central do Brasil e as circunstâncias concretas da contratação, conforme diretriz compatível com a Súmula 530 do STJ. Todavia, quando associada a consumidores vulneráveis,

descontos que comprometem renda de subsistência, ausência de informação adequada e contratação não comprovada, a taxa elevada pode reforçar o quadro de onerosidade excessiva e violação aos deveres de crédito responsável.

2.2. Banco BMG S/A: acervo administrativo robusto e indícios de padrão infrativo

O material encaminhado pelo Procon Municipal de Ubá, especialmente nas páginas 7 a 398 do arquivo eletrônico, **revela multiplicidade de reclamações envolvendo cartão de crédito consignado/RMC, descontos em benefício previdenciário, contratação não reconhecida, dificuldade de cancelamento, manutenção de descontos após alegada quitação, ausência ou dificuldade de acesso a contratos, solicitação de TEDs e dúvidas sobre a origem dos valores liberados ou debitados.**

O padrão de reclamações é juridicamente relevante porque envolve consumidores distintos, em período concentrado, com relatos semelhantes e relacionados ao mesmo tipo de produto financeiro. Essa repetição permite identificar indícios robustos de falha reiterada no dever de informação e na comprovação da manifestação válida de vontade.

A modalidade de cartão de crédito consignado/RMC não é ilícita por natureza. Contudo, trata-se de produto financeiro complexo, especialmente quando ofertado a consumidores idosos, beneficiários previdenciários ou pessoas com baixa compreensão dos efeitos econômicos do desconto mínimo e da evolução do saldo devedor.

Nessa modalidade, o consumidor deve ser informado, de forma clara, prévia e ostensiva, sobre a diferença entre empréstimo consignado tradicional e cartão de crédito consignado, a existência de reserva de margem consignável, o fato de que o desconto mensal pode corresponder apenas ao pagamento mínimo da fatura, a possibilidade de manutenção ou crescimento do saldo devedor, os encargos incidentes, a existência de faturas mensais, a origem dos valores disponibilizados e as formas de cancelamento, liquidação e quitação.

Quando o consumidor relata que buscava ou acreditava contratar empréstimo, mas se viu vinculado a cartão consignado/RMC, há indicativo relevante de falha de informação. Quando, além disso, há dificuldade de acesso a contrato, faturas, TEDs e histórico da dívida, reforça-se a hipótese de irregularidade administrativa.

A hipótese de venda casada deve permanecer como ponto específico de apuração. Sua caracterização exige comprovação de que a liberação de crédito foi condicionada, direta ou indiretamente, à contratação ou manutenção do cartão de crédito consignado/RMC. O acervo administrativo permite sustentar indícios de falha informacional, inadequação do produto, contratação não reconhecida e obstáculos ao cancelamento, mas a venda casada exige demonstração própria do condicionamento.

2.3. Prova da manifestação de vontade e ônus documental das instituições financeiras

Nos dois eixos analisados, o ponto probatório central reside na comprovação da manifestação válida de vontade do consumidor.

Não é suficiente a apresentação de telas sistêmicas, extratos internos ou registros unilaterais desacompanhados de elementos capazes de demonstrar a efetiva contratação, especialmente em operações questionadas por consumidores idosos, beneficiários previdenciários ou em situação de vulnerabilidade.

Nas contratações realizadas por telefone, aplicativo, internet, caixa eletrônico, agência ou correspondente bancário, devem ser exigidos, conforme o caso, contrato integral, proposta assinada, aceite eletrônico, gravação de voz, biometria, geolocalização, logs de contratação, IP, data, horário, dispositivo utilizado, comprovantes de envio prévio das condições contratuais, faturas, demonstrativo de evolução do débito, comprovante de TED, crédito em conta, saque ou efetiva disponibilização do valor e comprovação de desbloqueio e utilização do cartão, quando se tratar de cartão consignado.

A ausência desses elementos, sobretudo quando conjugada com descontos em benefício previdenciário e alegação de desconhecimento da contratação, reforça a hipótese de falha na prestação do serviço e de prática infrativa ao CDC.

3 - CONCLUSÕES/SUGESTÕES

Diante do exposto, sugere-se a conversão das duas Notícias de Fato em Processos Administrativos, nos termos do art. 7º da Resolução PGJ nº 57/2022.

A providência mostra-se adequada porque os elementos constantes dos autos indicam possível prática abusiva em relação às normas de proteção e defesa do consumidor, exigindo apuração em rito próprio, com ato inaugural escrito, delimitação das condutas, notificação dos fornecedores, possibilidade de defesa, instrução complementar e posterior decisão administrativa ou solução consensual, conforme o caso.

3.1. Conversão da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52 em Processo Administrativo em face do Banco Itaú Unibanco S/A

Sugere-se a conversão da NF nº 02.16.0699.0323244.2025-52 em Processo Administrativo, nos termos do art. 7º da Resolução PGJ nº 57/2022, para apuração das práticas infrativas atribuídas ao Banco Itaú Unibanco S/A, especialmente quanto a:

a) falha na prestação do serviço;

- b) cobrança ou desconto de produtos e serviços não comprovadamente contratados;
- c) ausência de comprovação da manifestação válida de vontade;
- d) violação ao dever de informação clara e adequada;
- e) potencial violação ao art. 46 do CDC;
- f) eventual aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor;
- g) possível descumprimento dos deveres de crédito responsável e preservação do mínimo existencial.

No âmbito do Processo Administrativo, sugere-se que o Banco Itaú Unibanco S/A seja notificado para apresentar defesa e documentos, incluindo:

- a) manifestação específica sobre os casos judicialmente analisados e sobre eventual adoção de medidas corretivas internas;
- b) esclarecimento sobre mecanismos internos de prevenção à contratação irregular de produtos por consumidores idosos, beneficiários previdenciários ou pessoas em situação de vulnerabilidade.

Após o decurso do prazo de impugnação, deverá ser ofertada transação administrativa ao fornecedor, nos termos do art. 12 da Resolução PGJ nº 57/2022, sem prejuízo de eventual Termo de Ajustamento de Conduta em documento próprio, quando necessário à adequação de condutas futuras. Caso não haja solução consensual, o feito deverá seguir para alegações finais e decisão administrativa.

3.2. Conversão da NF nº 02.16.0699.0323709.2025-10 em Processo Administrativo em face do Banco BMG S/A

Sugere-se a conversão da NF nº 02.16.0699.0323709.2025-10 em Processo Administrativo, nos termos do art. 7º da Resolução PGJ nº 57/2022, para apuração das práticas infrativas atribuídas ao Banco BMG S/A, especialmente quanto a:

- a) falha no dever de informação clara e adequada;
- b) contratação de cartão de crédito consignado/RMC não reconhecida ou não suficientemente esclarecida;
- c) descontos em benefício previdenciário sem comprovação adequada de autorização específica;
- d) dificuldade de cancelamento ou liberação de margem consignável;
- e) obstáculo ao acesso a contratos, TEDs, faturas e demonstrativos de evolução da dívida;
- f) eventual aproveitamento da vulnerabilidade ou hipervulnerabilidade dos consumidores;
- g) possível fornecimento de produto ou serviço sem solicitação prévia;
- h) eventual venda casada, caso comprovado o condicionamento entre liberação de crédito e contratação ou manutenção de cartão de crédito consignado/RMC.



No âmbito do Processo Administrativo, sugere-se que o Banco BMG S/A seja notificado para apresentar defesa e documentos, incluindo:

- a) cópia integral dos contratos de cartão de crédito consignado/RMC relacionados aos consumidores mencionados nos registros do Procon Municipal de Ubá;
- b) termo de adesão específico, com destaque para a autorização da reserva de margem consignável;
- c) comprovação de informação clara e destacada sobre a diferença entre empréstimo consignado tradicional e cartão de crédito consignado/RMC;
- d) gravações, logs eletrônicos, assinatura digital, biometria, geolocalização, aceite eletrônico ou outros elementos de validação da contratação;
- e) histórico de pedidos de cancelamento, liquidação, quitação, renegociação, contestação ou liberação de margem;
- f) esclarecimento sobre a manutenção de descontos após alegada quitação ou pedido de cancelamento;
- g) relação dos correspondentes bancários envolvidos nas contratações, inclusive a Help, se pertinente, com indicação dos procedimentos de controle, treinamento, supervisão e responsabilização adotados pelo banco;
- h) esclarecimento sobre eventual vinculação entre liberação de crédito e contratação ou manutenção do cartão de crédito consignado/RMC.

Após o decurso do prazo de impugnação, deverá ser ofertada transação administrativa ao fornecedor, nos termos do art. 12 da Resolução PGJ nº 57/2022, sem prejuízo de eventual Termo de Ajustamento de Conduta em documento próprio, quando necessário à adequação de condutas futuras. Caso não haja solução consensual, o feito deverá seguir para alegações finais e decisão administrativa.

É a manifestação desta Assessoria Jurídica do Procon-MPMG.

Belo Horizonte, *na data assinatura digital*.

Christiane Pedersoli
Coordenadora da ASJUP

Com o apoio da Assessora
Aline de Melo Queiroz



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, Analista do MPMG, em
29/06/2026, às 10:33

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
FAFF9-568A1-4436B-949A5

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

