

Processo Administrativo nº 0024.19.015747-9

Representado: Banco BMG S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

O presente Processo Administrativo foi instaurado pelo Ministério Público de Minas Gerais, com atuação no **PROCON-MG**, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990, na Lei Federal n.º 10.741/2003 e no Decreto Federal n.º 2.181/1997, na Instrução Normativa n.º 28 do INSS e na Lei 10. 820/03 em face do **Banco BMG S/A**, inscrito no CNPJ sob o número 61.186.680/0001-74, com o fim de apurar prática infrativa relacionada às seguintes condutas abusivas:

1. O fornecedor credita montante em dinheiro na conta bancária do consumidor, sem a devida anuência;
2. O fornecedor se beneficia da margem consignável do consumidor, mediante a outorga de crédito e cartão de crédito consignados, sem a devida autorização do consumidor;
3. O fornecedor omite informações concretas a respeito do valor creditado na conta do consumidor, bem como informações sobre os riscos da má utilização do serviço, induzindo-o a acreditar que o pagamento do valor mínimo da fatura basta para a liquidação do montante depositado;
4. O fornecedor realiza a contratação de saques via ligação telefônica, sem especificar o percentual de juros e os riscos relacionados a operação de crédito;
5. O fornecedor impõe, na contratação do cartão de crédito consignado, o saque do montante em dinheiro correspondente à quantia total da margem consignável para referido produto.

O procedimento foi instaurado a partir de manifestação realizada na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, na qual o reclamante informa que o Banco BMG teria realizado operação de crédito consignado, sem seu prévio consentimento.

Referida manifestação foi seguida por uma avalanche de relatos similares, referentes a empréstimos não consentidos e depósitos não autorizados nas contas de consumidores mineiros, o que levou a Autoridade Administrativa oficiante no Procon-MG a rever o arquivamento do caso para melhor apuração do evento (fls. 27/27-v).

Constam às fls. 29/155 inúmeras reclamações registradas na plataforma ReclameAqui, em desfavor do BMG pela concessão de empréstimos não solicitados por aposentados e pensionistas do INSS.

Foram acostas às fls. 156/206 reclamações catalogadas por diversos Procons Municipais contra o Banco BMG.

Integram ainda às fls. 209/216 sentença proferida pelo Juízo da Comarca de Araxá, declarando inexistente o contrato de empréstimo consignado, na qual foi determinado ao Banco BMG o cancelamento do contrato, bem como a declaração de que o valor depositado na conta da parte autora seja considerado "amostra grátis", nos termos do art. 39, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Às fls. 227/236 foram juntadas cópias da Ata Notarial registrada com a degravação da ligação ocorrida entre um funcionário do Banco BMG e a consumidora Maria do Carmo Rodrigues, na qual é possível constatar que o Representado oferecera ao consumidor um contrato de cartão de crédito, condicionado à contratação de empréstimo consignado.

Cópia da sentença e do acórdão proferido em desfavor do Banco BMG, em caso análogo ao versado neste Processo Administrativo, encontra-se às fls. 237-v/263.

Reclamações registradas no Procon de Sacramento/MG foram acostadas às fls. 292/306.

Documentos enviados pelo Ministério Público Federal, contendo reclamações registradas contra o BMG, em razão das práticas apuradas no presente feito, encontram-se às fls. 311/332.

Integram as fls. 335-v/340-v cópia de Decisões proferidas pela Turma Recursal do Estado da Bahia e pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, condenando o Banco BMG pela prática do famigerado TELESAQUE.

Ainda, às fls. 351/369-v, juntou-se cópia de Acórdão proferido pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, em desfavor do BMG, no qual restou reconhecido erro substancial por parte do consumidor, em relação à declaração de vontade emanada quando da contratação do Cartão Consignado. É o que consta de seu voto condutor:

O lançamento de **operação financeira nula**, para efeito de consignações mensais de valores em folha de pagamento do Demandante, malferiu os seus direitos da personalidade, **retirando-lhe recursos necessários à subsistência e a tranquilidade cotidiana**, com evidente frustração das necessidades humanas destacadas (TJMG, Ap. Cível n.º 1.0000.20.479147-9/001). (destacou-se)

Pareceres Técnicos realizados com o intuito de se auferir o proveito econômico obtido pelo Banco BMG com o TELESAQUE através do Cartão de Crédito Consignado e a prática do telesaque foram anexados, respectivamente, às fls. 372/376, 377/380 e 381/383.

Configuradas as práticas infrativas descritas na Portaria Inaugural, o Representado foi notificado para apresentação de defesa, cópia da Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) e cópia de seus atos constitutivos (ofício de fl. 347).

Apresentação da defesa às fls. 384/436, acompanhada dos documentos de fls. 437/535.

Novos documentos foram juntados aos autos pelo BMG, às fls. 539/567.

Na mídia acostada à fl. 568 constam gravações de conversas entre consumidores e prepostos do Banco BMG, durante abordagens telefônicas destinadas à oferta de crédito consignado, as quais foram extraídas dos autos da Ação Civil Pública n.º 5154588-04.2019.8.13.0024 para demonstrar o *modus operandi* do Representado.

Constam, da mídia anexada à fl. 573, quase 300 (trezentos) REDS registrados entre 2017 e 2020 em desfavor do Banco BMG, referentes às infrações versadas neste feito.

O Representado foi instado a se pronunciar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), nos termos das minutas de fls. 575 e 576/580, ou, na impossibilidade de firmar os ajustes, apresentar Alegações Finais (fls. 580/581).

Todavia, conforme certificado à fl. 598, o Banco BMG se manteve inerte.

Posteriormente, o pedido de produção de provas testemunhal e pericial apresentado pelo Representado foi apreciado e indeferido à fl. 599, tendo em vista o vasto material probatório já colacionado aos autos.

Na mesma ocasião, o Representado foi novamente instado a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa com o Ministério Público e, em caso negativo, apresentar alegações finais.

Às fls. 603/626-v, cópias de documentos referentes a três investigações preliminares foram juntadas aos presentes autos (números 0024.21.005494-6; 0024.21.006041-4 e 0024.21.006080-2).

O Banco BMG apresentou alegações finais às fls. 628/633, na qual reiterou os termos da defesa, bem como manifestou o seu desinteresse pela celebração do Termo de Ajustamento de Conduta e da Transação Administrativa, sob a alegação de que *“todas as cláusulas do TAC que versam sobre obrigações de fazer já são objeto de fiel observância por parte do BMG”*.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Das preliminares

2.1.1. Da validade da instauração do presente processo administrativo

Em sede de preliminar, o Banco BMG alegou inicialmente a nulidade da instauração do presente processo administrativo por inobservância dos incisos II e III do art. 40 do Decreto 2.181/97, dos incisos I, VII, e VIII do art. 2º e inciso VI do art. 26, ambos da Lei 9.784/99, ofensa aos princípios constitucionais da ampla defesa e do devido processo legal, e a ocorrência de cerceamento de defesa.

Afirma o Representado que o cerceamento de defesa está configurado, uma vez que *“inexiste qualquer descrição de fato preciso e individualizado, que permita ao BMG apresentar argumentos específicos de defesa, bem como comprovações da inexistência de conduta ilícita que se pretende imputar a esta Instituição”*.

O representado também alega que o presente feito se originou da reclamação de um consumidor cuja demanda versava sobre empréstimo pessoal com débito em conta corrente, e não empréstimo consignado. Por esse motivo, arguiu que a Portaria Inaugural do Processo está em dissonância com a representação que o originou.

O BMG ainda acrescenta que a decisão administrativa que instaurou o presente feito se valeu de um único argumento, qual seja, o volume de reclamações, o que seria insuficiente para a instauração do processo.

Todavia, ao contrário do afirmado, a Portaria Inaugural do Processo Administrativo acostada à fl. 2-B descreveu de forma precisa os fatos em apuração e os individualizou, além de ter apontado os dispositivos legais aplicáveis ao caso.

Ainda, contrariando as alegações do Banco BMG, verifica-se que na reclamação que originou o presente feito o consumidor expressamente narra ter contraído um empréstimo com a instituição financeira em dezembro de 2018. Posteriormente, em abril de 2019, o BMG, sem lhe consultar e sem que ele tivesse solicitado, depositou em sua conta um novo crédito (fl. 4).

Referida manifestação foi seguida por inúmeros relatos similares, referentes a empréstimos não consentidos e depósitos não autorizados nas contas de consumidores mineiros.

Ademais, a instauração do feito se deu em observância ao Decreto n.º 2.181/97, que, em seus artigos 39 e 40, assim dispõe:

Art. 39. O processo administrativo de que trata o art. 33 deste Decreto poderá ser instaurado mediante reclamação do interessado ou por iniciativa da própria autoridade competente.

Parágrafo único. Na hipótese de a investigação preliminar não resultar em processo administrativo com base em reclamação apresentada por consumidor, deverá este ser informado sobre as razões do arquivamento pela autoridade competente.

Art. 40. O processo administrativo, na forma deste Decreto, deverá, obrigatoriamente, conter:

- I - a identificação do infrator;
- II - a descrição do fato ou ato constitutivo da infração;
- III - os dispositivos legais infringidos;
- IV - a assinatura da autoridade competente.

Importante ressaltar que o Banco BMG teve amplo acesso aos autos, e exerceu o direito de defesa. Desta feita, ainda que a Portaria Inaugural do feito não estivesse de acordo com os dispositivos legais aplicáveis, não haveria como se falar em nulidade, diante da ausência de prejuízo ao Banco BMG, conforme determina o art. 48 do Decreto 2.181/97, a seguir transcrito:

Art. 48. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.

Parágrafo único. A nulidade prejudica somente os atos posteriores ao ato declarado nulo e dele diretamente dependentes ou de que sejam consequência, cabendo à autoridade que a declarar indicar tais atos e determinar o adequado procedimento saneador, se for o caso.

Sobre esse tema, destaca-se, ainda, trechos de decisão proferida pela Junta Recursal do Procon-MG, nos autos do Recurso n.º 10.863/2014:

1.1 Da ausência de nulidade do processo administrativo por cerceamento de defesa

O fato de o processo administrativo ter sido formalizado com base em "UMA reclamação recebida em sua unidade" (fl. 2594), *per se*, não impede que o Procon-MG realize de ofício as investigações necessárias para formação de juízo de valor sobre a veracidade da notícia, com escopo de promover a proteção administrativa do consumidor. **De mais a mais, o fornecedor se defende da imputação fática descrita na portaria inaugural, sendo este o objeto delimitado no processo administrativo.**

...

1.2. Da inexistência de nulidade da decisão

Também não se pode dizer que a decisão primeva seja nula por insuficiência de fundamentação, muito ao revés, verifica-se que as questões relevantes para o deslinde da controvérsia foram apreciadas fundamentadamente, de modo coerente e completo.

É de se salientar, ademais, que o processo administrativo tramitou com regularidade, tendo o recorrente Banco Cruzeiro do Sul apresentado sua versão sobre os fatos, tomado conhecimento de todas as informações carregadas para os autos, sido cientificado da decisão final e usado da faculdade de recorrer.

Ao recorrente asseguraram-se todas as garantias necessárias ao pleno exercício do seu direito de defesa em todas as etapas do processo administrativo.

Rejeito, pois, as preliminares. (Destacou-se)

Sendo assim, na medida em que a Portaria Inaugural acostada à fl. 2-B atende aos requisitos exigidos pelo Decreto n.º 2.181/97 e às disposições contidas na Lei 9.784/99, e tendo em vista que ao Banco Reclamado foi dado amplo direito de defesa, não há que se falar em nulidade do presente Processo Administrativo, tampouco em arquivamento do feito.

2.1.2. Da alegação de violação ao art. 4º, §§ 1º e 5º da Resolução PGJ 14/2019

Ainda em sede de preliminar, aduz o Representado ter sido violado o art. 4º, §§ 1º e 5º da Resolução PGJ 14/2019.

Isso porque em decisão proferida em 10/12/19 (à fl. 18), aparentando tratar-se de um caso individual, o órgão de execução decidiu pelo arquivamento do feito. Todavia, após notícia de impressionante quantidade de reclamações sobre práticas desleais e obscuras praticadas pelo Banco BMG na concessão de crédito consignado, reconsiderou a decisão outrora proferida.

Conforme relatório apresentado pela plataforma **ReclameAqui** às fls. 21/22, em pesquisa realizada com o objetivo de apurar o número total de registros envolvendo a demanda de “*renovação de contrato de empréstimo financeiro sem a expressa concordância do consumidor*”, no período de 21/11/2016 a 21/11/2019 **foram localizadas 19.552 reclamações** envolvendo os seguintes termos: “*renovação ou renovou e empréstimo e sem autorização ou sem solicitar ou sem aviso prévio ou sem concordância*”.

Outrossim, referido arquivamento não impediria a instauração do presente processo administrativo, eis que quaisquer um dos fatos posteriormente noticiados já seriam o bastante para a reabertura de novo procedimento. E, como já citado, não faltaram denúncias de condutas abusivas praticadas pelo Banco BMG.

A reconsideração do arquivamento fora adotada por mero respeito ao relato trazido pelo consumidor, cuja resposta administrativa adequada lhe é devida.

De mais a mais, em observância aos princípios administrativos da indisponibilidade do interesse público, da supremacia deste sobre o interesse particular, da legalidade e da autotutela administrativa, conclui-se que não se trata aqui de uma mera conveniência, mas sim de um dever da Autoridade Administrativa em adotar as providências cabíveis em prol de uma coletividade de consumidores. Nesse sentido, leia-se:

Reforça essa possibilidade de agravamento da sanção o fato de a Administração Pública ter como princípios reitores, entre outros, os princípios da indisponibilidade do interesse público, da supremacia do interesse público sobre o particular, da legalidade e da autotutela administrativa.

Elizabeth Matsushita, em sua obra *Teoria Geral do Processo Administrativo* e baseando-se nos princípios da legalidade e da indisponibilidade do interesse público, sustenta que “a Administração não só pode como deve fiscalizar e adotar as providências necessárias para anular, corrigir, reformar ou revogar os próprios atos, quando detectar que eles apresentam vício de legalidade ou afrontam ao interesse público”. (Recurso Administrativo n.º 16.418/2018 - PROCON-MG)

Sendo assim, não há que se falar em violação ao art. 4º, §§ 1º e 5º da Resolução PGJ 14/2019.

2.1.3. Do interesse coletivo ou social a justificar a atuação do Ministério Público

Alega o Banco BMG que o Ministério Público não possui a prerrogativa de atuar em defesa de interesses individuais não homogêneos, o que ocorreria no caso em questão, em violação aos arts. 5º, XXXV e 129 da Constituição Federal, 81 do Código de Defesa do Consumidor e à Resolução n.º 11/2011.

A esse respeito, cabe esclarecer que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância

que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Dispõe o citado artigo 14 do ADCT da Constituição Estadual:

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual n.º 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual n.º 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, a respeito das competências do Procon-MG, prevê o seguinte:

Art. 22. Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - PROCON-MG, na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 23. Compete ao Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC -, cabendo-lhe:

[...]

II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas, reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que notificarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

[...]

V – fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI – atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, observado o disposto na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

[...]

Em consonância com a Constituição Estadual de Minas Gerais e a referida norma complementar, a Resolução PGJ n.º 15/2019, a qual regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, dispõe de redação semelhante em seu art. 3º, a seguir transcrito:

Art. 3º O Procon-MG, órgão de administração do Ministério Público, vinculado à Procuradoria-Geral de Justiça, tem por finalidade exercer a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação em todo o Estado de Minas Gerais.

Vale assim salientar que as atividades do Procon-MG foram transferidas ao Ministério Público, por expresso comando constitucional.

Ademais, os artigos 22 a 24 da Lei Complementar Estadual n.º 61/01, por sua vez, conferiram as características básicas, prerrogativas e competências administrativas do PROCON-MG, para o cumprimento de seu mister institucional.

Da mesma forma, a Resolução PGJ n.º 14/19 (que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor) prevê em seu art. 3º que as autoridades administrativas do Procon-MG (integradas pelos Promotores de Justiça atuantes junto às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Minas Gerais) dispõem de instrumentos administrativos próprios para o desempenho de suas atividades, quais sejam:

I - investigação preliminar;

II – processo administrativo.

§1º No curso da investigação preliminar, a autoridade administrativa poderá contar com os seguintes instrumentos:

I – medidas administrativas cautelares;

II – termo de ajustamento de conduta;

III - recomendação.

§2º No curso do processo administrativo, poderá contar com os seguintes instrumentos:

I – medidas administrativas cautelares;

II - transação administrativa;

III – termo de ajustamento de conduta;

IV - recomendação.

Atuando através dos expedientes próprios do Procon-MG (IP ou PA), o Promotor de Justiça exercerá sua função administrativa junto ao órgão de defesa do consumidor, cumprindo, assim, seu poder-dever de fiscalizar a oferta e a comercialização de produtos e serviços, bem como de aplicar as sanções previstas no CDC e no Decreto n.º 2.181/97, contra os fornecedores que cometerem infrações administrativas contra as relações de consumo.

Logo, ao contrário do alegado pelo infrator, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII). A esse respeito, leia-se o posicionamento do E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - MULTA

ADMINISTRATIVA - INFRAÇÃO DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONTRA O SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO - LEGITIMIDADE DO PROCON ESTADUAL E DO MINISTÉRIO PÚBLICO - CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA ASSEGURADOS - CONTROLE PELO PODER JUDICIÁRIO - MULTA - OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS LEGAIS - GRAVIDADE DA INFRAÇÃO E POTENCIAL ECONÔMICO DO FORNECEDOR - SANÇÃO E PATAMAR MANTIDOS. **O Procon Estadual e o Ministério Público possuem legitimidade para a instauração de processo administrativo objetivando a apuração de irregularidades praticadas em desfavor do consumidor. Não se verificando qualquer ilegalidade no procedimento administrativo instaurado, aliado à observância da ampla defesa, bem como contraditório, além de devidamente fundamentada a decisão lançada pela autoridade processante, com constatação de infração à legislação consumerista deve ser mantida a aplicação de penalidade pecuniária à instituição bancária. A finalidade do controle da Administração Pública pelo Poder Judiciário é corrigir os atos abusivos e ilegais, assegurando que a Administração observe a Lei.** Nos termos do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor, a aplicação de multa deve observar a gravidade da conduta, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, pautando-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Observada a condição econômica da empresa, a vantagem apurada, bem como a gravidade da infração, com devida motivação para a fixação do montante, não há motivo para a redução do valor. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.20.485341-0/001, Relator(a): Des.(a) Luzia Divina de Paula Peixôto (JD Convocada), 3ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/11/2020, publicação da súmula em 16/11/2020; destacou-se)

EMENTA: APELAÇÃO - EMBARGOS À EXECUÇÃO DE MULTA - INFRAÇÃO ADMINISTRATIVA - PROCON ESTADUAL - MINISTÉRIO PÚBLICO - LEGITIMIDADE NA ATUAÇÃO - QUALIDADE DO SERVIÇO OFERECIDO - NÃO FUNCIONAMENTO - DEVER DO FORNECEDOR - ARTIGO 20 - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - VIOLAÇÃO - MULTA APLICADA - REDUÇÃO JÁ PROCEDIDA - PEDIDO IMPROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA. À luz da legislação e de entendimento assentado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, **o Ministério Público Estadual detém legitimidade para aplicação de sanção/multa na defesa dos direitos dos consumidores, quando configurada prática lesiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.** Sendo dever do fornecedor a prestação de um serviço de qualidade, correta a aplicação de multa quando comprovada a violação deste dever. (TJMG - Apelação Cível n.º 1.0000.19.163169-6/002, Relator(a): Des.(a) Kildare Carvalho, 4ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/05/2021, publicação da súmula em 14/05/2021)

Posto isso, o objeto dos contratos bancários se encontra entre os interesses e direitos dos consumidores. Consequentemente, o Procon-MG possui legitimidade para aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/90 em caso de descumprimento.

E é justamente a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos à adesão contratual que legitima a atuação do Procon-MG.

Desta forma, apesar da apuração que deu ensejo ao presente processo administrativo ter sido motivada pelo recebimento de reclamação individual, ao longo da instrução processual constatou-

se que a infração praticada pelo Banco BMG atinge, claramente, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), devido à indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido (art. 81, parágrafo único, I, do CDC), configurando um dos principais problemas enfrentados pelos consumidores no Brasil nos últimos anos, conforme demonstrado na tabela abaixo, extraído do site consumidor.gov.

Plataforma consumidor.gov.br – Ranking de reclamações dos bancos

Problema (5 ocorrências mais frequentes)	2020		2019		Variação % 2020x2019	
	Total	Consignado	Total	Consignado	Total	Consignado
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	33.079	20.564	11.843	3.802	177%	441%
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	26.380	11.533	11.596	7.182	127%	88%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	26.221	1.238	17.664	520	49%	138%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	22.569	6.031	13.947	2.254	62%	170%
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	26.206	14.069	10.598	9.062	93%	55%
Outros problemas (85 condições de registros)	196.430	32.761	124.268	16.192	58%	102%
Total de reclamações no ano	370.887	88.246	169.848	39.012	69%	176%

Fonte: Consumidor.gov.br / Elaboração: Idec

2.1.4. Da constitucionalidade da Lei Complementar n.º 61/01

Encerrando as preliminares, o Representado questionou a constitucionalidade da Lei Complementar n.º 61/01, para concluir, equivocadamente, que o Ministério Público Estadual não integraria o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. É o que consta registrado às fls. 408/412:

Ora, em se tratando de Lei Estadual, é evidente que a mesma deve guardar consonância e obediência aos atos normativos federais e à própria Constituição Federal, pois, se assim não for, restará configurada sua flagrante inconstitucionalidade.

Adentrando-se, pois, no ponto específico da inconstitucionalidade da Lei Complementar Estadual n.º 61/01, cumpre analisar o Decreto 2.181/97 que *“dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto N.º 861, de 9 de julho de 1993, e dá outras providências.”*

Assim, tem-se que já em seu artigo 2º, o Decreto 2.181/97, com nova redação dada pelo Decreto n.º 7.738 de 2012, esclarece que *“integram o SNDC a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis de defesa do consumidor.”*

Daí, já se pode concluir facilmente que o Ministério Público não integra o SNDC, até porque este sistema é ligado ao Poder Executivo, capitaneado pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

...

Ora, salta aos olhos o fato de que o **Ministério Público não integra o SNDC e**

assim, não se pode alcançar outra conclusão em função do próprio teor do texto normativo, senão a de que o Ministério público não detém competência para aplicação das sanções administrativas previstas no CDC, regulamentadas pelo Decreto 2.181/97, eis que decorrem de atividade privativa dos órgãos que integram o SNDC.

Isto porque, o artigo 18, do decreto 2.181/97, seguido a exegese do art. 56, do CDC, apresentou o rol das sanções administrativas aplicáveis no âmbito nacional, e em seu parágrafo segundo, fez constar expressamente quem detém legitimidade para aplicação de tais sanções. Confira-se:

§2º, do artigo 18, do Decreto 2.181/97. "As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, na forma da legislação vigente".

...

Ou seja, é muito clara a ausência de competência do MP para aplicação das sanções administrativas previstas nas legislações consumeristas, as quais são de competência de órgãos integrantes do SNDC, *ex vi* o §2º, do artigo 18, do Decreto 2.181/97, sendo certo que a competência do Ministério Público encontra-se definida e delimitada no próprio Decreto 2.181/97, em seu artigo 3º, VI." (negritou-se)

Essa questão chamada à ordem pelo Representado há muito se encontra superada, consoante demonstrado a seguir.

O Decreto Federal n.º 2.181/97, editado para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, organizou o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto no Código de Defesa do Consumidor (arts. 1º, 105 e 106) e, no art. 2º, dispõe que integram o Sistema a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e as entidades civis de defesa do consumidor.

Estabelecida a estrutura do SNDC, o Decreto Federal n.º 2.181/97 outorgou aos órgãos públicos estaduais, dentre outras, as funções de fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III) e funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei n.º 8.078/90 (arts. 4º, IV, 5º e 7º).

Por sua vez, ao dispor sobre a organização do Ministério Público Estadual, a Lei Complementar Estadual n.º 61/01, estabeleceu a criação do PROCON Estadual, dentro da Estrutura do Ministério Público, nos termos do artigo 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, atribuindo, ainda, ao PROCON Estadual, no inciso VI do art. 23, a função de "*funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal n.º 8.079, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar*".

A respeito da atuação do Ministério Público como Órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, vale aqui transcrever ementas de decisões da lavra do Superior Tribunal de Justiça e do E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO. PLANO "NET VIRTUA". CLÁUSULAS ABUSIVAS. TRANSFERÊNCIA DOS RISCOS DA

ATIVIDADE AO CONSUMIDOR. PROCON. ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DE ORDENAÇÃO. AUTORIZAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES VIOLADORAS DO CDC. CONTROLE DE LEGALIDADE E INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. ATIVIDADE NÃO EXCLUSIVA DO JUDICIÁRIO. FUNDAMENTAÇÃO SUCINTA. POSSIBILIDADE. DIVERGÊNCIA INCOGNOSCÍVEL. SÚMULA 83/STJ. REDUÇÃO DA PROPORCIONALIDADE DA MULTA ADMINISTRATIVA. SÚMULA 7/STJ.

1. O Código de Defesa do Consumidor é zeloso quanto à preservação do equilíbrio contratual, da equidade contratual e, enfim, da justiça contratual, os quais não coexistem ante a existência de cláusulas abusivas.

2. O art. 51 do CDC traz um rol meramente exemplificativo de cláusulas abusivas, num conceito aberto que permite o enquadramento de outras abusividades que atentem contra o equilíbrio entre as partes no contrato de consumo, de modo a preservar a boa-fé e a proteção do consumidor.

3. O Decreto n. 2.181/1997 dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

4. O art. 4º do CDC (norma principiológica que anuncia as diretrizes, as bases e as proposições do referido diploma) legítima, por seu inciso II, alínea "c", a presença plural do Estado no mercado, tanto por meios de órgãos da administração pública voltados à defesa do consumidor (tais como o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, os Procons estaduais e municipais), quanto por meio de órgãos clássicos (Defensorias Públicas do Estado e da União, Ministério Público Estadual e Federal, delegacias de polícia especializada, agências e autarquias fiscalizadoras, entre outros).

5. O PROCON, embora não detenha jurisdição, pode interpretar cláusulas contratuais, porquanto a Administração Pública, por meio de órgãos de julgamento administrativo, pratica controle de legalidade, o que não se confunde com a função jurisdicional propriamente dita, mesmo porque "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito" (art. 5º, XXXV, da CF).

6. A motivação sucinta que permite a exata compreensão do decisum não se confunde com motivação inexistente.

7. A sanção administrativa aplicada pelo PROCON reveste-se de legitimidade, em virtude de seu poder de polícia (atividade administrativa de ordenação) para cominar multas relacionadas à transgressão da Lei n. 8.078/1990, esbarrando o reexame da proporcionalidade da pena fixada no enunciado da Súmula 7/STJ.

8. "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida" (Súmula 83/STJ).

Recurso especial conhecido em parte e improvido.

(REsp 1279622/MG, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 06/08/2015, DJe 17/08/2015 - destacou-se)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA DE ATO ADMINISTRATIVO - PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO - ATUAÇÃO DO PROCON PARA APURAÇÃO E SANÇÃO DE INFRAÇÃO CONSUMERISTA - ATRIBUIÇÃO LEGAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO - EXISTÊNCIA - CLÁUSULA ABUSIVA EM CONTRATO DE SERVIÇO DE INTERNET - INFRAÇÃO CONSUMERISTA - PROCESSO ADMINISTRATIVO - DECISÃO CONDENATÓRIA - VIOLAÇÃO AO DEVIDO PROCESSO LEGAL - AUSÊNCIA - ANÁLISE

DO MÉRITO ADMINISTRATIVO - IMPOSSIBILIDADE - MULTA - FIXAÇÃO - OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS LEGAIS - AUSÊNCIA DE ABUSIVIDADE - MANUTENÇÃO DO VALOR ARBITRADO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO - VALOR ATUALIZADO DA CAUSA - PARÂMETROS DO ART. 85 DO CPC - FIXAÇÃO DOS PERCENTUAIS POSSÍVEIS PARA CADA UMA DAS FAIXAS ESCALONADAS NO §3º, ART. 85, CPC - NECESSIDADE. Os PROCONS são órgãos estaduais e municipais integrantes do Ministério Público Estadual, que atuam em âmbito local e regional, exercendo as atribuições previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 2.181/97.

Incumbe ao PROCON a defesa dos direitos do consumidor também concernentes às falhas e vícios na prestação de serviços de telefonia e internet, podendo este órgão avaliar a ocorrência de eventual infração consumerista e aplicar a penalidade cabível. O controle jurisdicional sobre a seara administrativa é admissível excepcionalmente e apenas para apreciar aspectos relacionados à legalidade do ato, sem adentrar no mérito administrativo propriamente dito, eis que decidido pela autoridade competente no âmbito de suas atribuições. Não havendo qualquer falha ou ilegalidade na decisão administrativa que aplicou pena de multa, deve essa ser mantida. Tendo sido observados, para a fixação da multa, os critérios previstos no Código de Defesa do Consumidor (art. 57) e no Decreto nº 2.181/97 (arts. 24 a 28), mantém-se o valor arbitrado, o qual não pode ser considerado excessivo, notadamente se levarmos em conta a capacidade econômica da processada, o potencial de lesividade da conduta praticada e o caráter socioeducativo desta penalidade.

O Código de Processo Civil é expresso ao determinar, no §4º, inciso III, e §6º do art. 85 que "Os limites e critérios previstos nos §§ 2º e 3º aplicam-se independentemente de qual seja o conteúdo da decisão, inclusive aos casos de improcedência ou de sentença sem resolução de mérito" e que "não havendo condenação principal ou não sendo possível mensurar o proveito econômico obtido, a condenação em honorários dar-se-á sobre o valor atualizado da causa".

Na forma disposta no art. 85 do CPC, a condenação em honorários advocatícios deve observar de forma sucessiva as faixas estabelecidas nos incisos do §3º do referido artigo na hipótese de valor da causa superior ao valor previsto no inciso I do § 3º." (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.022721-5/003, Relator(a): Des.(a) Leite Praça, 19ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/07/2021, publicação da súmula em 28/07/2021 - grifou-se)

APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO ADMINISTRATIVO - ANULAÇÃO DE ATO ADMINISTRATIVO - MULTA APLICADA PELO PROCON ESTADUAL - SERVIÇO DE TELEFONIA - LEGITIMIDADE - PRESUNÇÃO DE REGULARIDADE DO PROCESSO ADMINISTRATIVO - VALOR EXORBITANTE - NÃO VERIFICAÇÃO.
1- O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do ADCT, da Constituição Estadual, possui atribuição para o desenvolvimento das atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, donde se inclui ações fiscalizatórias e aplicação de sanções.
2- Tendo em vista o atributo de presunção de legitimidade, a multa foi adequadamente aplicada pelo Procon em todos os aspectos, vale dizer, nas

hipóteses cabíveis, bem como pela autoridade competente e com observância ao devido processo legal.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.15.096375-9/003, Relator(a): Des.(a) Jair Varão, 3ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/06/2021, publicação da súmula em 28/06/2021 - negritou-se)

Diante do exposto, é incontestável que o Procon Estadual, através do Ministério Público, integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

2.2. Do mérito

Ultrapassadas as preliminares, passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990, na Lei Federal n.º 10.741/2003, na Lei 10. 820/03, na Instrução Normativa n.º 28 do INSS, no Decreto n.º 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Restou evidenciado nos autos o cometimento das seguintes práticas infrativas pelo Banco BMG, consistentes em: a) creditar montante em dinheiro na conta bancária do consumidor, sem a devida anuência; b) se beneficiar da margem consignável do consumidor, mediante a outorga de crédito e de cartão de crédito consignados, sem a devida autorização do consumidor; c) omitir informações concretas a respeito do valor creditado na conta do consumidor, bem como informações sobre os riscos da má utilização do serviço, induzindo-o a acreditar que o pagamento do valor mínimo da fatura basta para a liquidação do montante depositado; d) realizar a contratação de saque via ligação telefônica, sem especificar o percentual de juros e os riscos relacionados a operação de crédito; e) impor, na contratação do cartão de crédito consignado, o saque do montante em dinheiro correspondente à quantia total da margem consignável para referido produto.

No ofício da SENACON, acostado à fl. 571, consta que em pesquisa realizada na plataforma Consumidor.gov, utilizando-se como critério o Banco BMG e o assunto "crédito consignado", entre os anos de 2015 e 2020 foram registradas 14.915 reclamações.

Dentro desse cenário, o banco BMG é protagonista, consoante várias matérias publicadas em sites especializadas, entres eles a Agência Brasil: Bancos Pan, BMG e Inter lideram ranking de reclamações ao BC (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-10/bancos-pan-bmg-e-inter-lideram-ranking-de-reclamacoes-ao-bc>);

Como relatado acima o banco representado também foi destaque no ranking de reclamações do Banco Central entre os anos de 2019 e 2020 (<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>)

Foi também destaque nos principais meios de comunicado do país:

Crédito consignado: queixas de aposentados sobem 374% no Procon (<https://noticias.r7.com/economia/economize/credito-consignado-queixas-de-aposentados-sobem-374-no-procon-18112020>)

Aposentado afirma que BMG faz cobrança indevida

(<https://agora.folha.uol.com.br/grana/2020/03/aposentado-afirma-que-bmg-faz-cobranca-indevida.shtml>);

Importante ressaltar que a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela *“todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas”* (MARQUES, Cláudia Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo: Editora RT, 2010, p. 437).

Ressalta-se, ainda, que segundo pesquisa realizada “Pesquisa Data Popular/IDEC - 25 anos do Código de Defesa do Consumidor”, 87% dos entrevistados afirmaram já ter tido algum problema relacionado a Bancos e Instituições Financeiras (https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/Resultados_Pesquisa_IDEC-DataPopular.pdf).

Todavia, consoante a referida pesquisa, dos consumidores que relataram problemas com bancos e instituições financeiras, apenas 14% fizeram reclamações em órgãos de defesa do consumidor.

Constata-se, portanto, que apesar do grande número de reclamações sobre a má qualidade dos serviços prestados por Bancos e por Instituições Financeiras, a pesquisa realizada pelo Data Popular constatou que na maioria das vezes os consumidores deixam de reclamar quando enfrentam problemas e, um dos principais motivos citados por eles, é o desgaste gerado e a falta de punição.

No mesmo sentido foi o resultado obtido no Diagnóstico Nacional do Consumidor, elaborado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais em parceria com a Fundação FIPE. A referida pesquisa constatou que **apenas 12,8% dos consumidores que se sentiram lesados procuraram os Órgãos de Defesa do Consumidor** (<https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/diagnostico-nacional-traca-nova-perspectiva-do-perfil-habitos-e-comportamento-do-consumidor-em-tempos-de-pandemia.htm>).

Ademais, o volume das reclamações colacionadas aos autos diz respeito somente a 55% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

Portanto, o número de reclamações acostadas aos autos representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pelo Banco BMG. Assim, é evidente que a atividade infrativa cometida pelo Representado é corriqueira e disseminada contra inúmeros consumidores que são surpreendidos com o depósito de valores em sua conta bancária, sem solicitação, com a outorga de crédito e cartão de crédito consignados, sem a devida autorização e com a realização de saques em suas contas bancárias.

As centenas de reclamações que instruem o presente Processo Administrativo são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas ao Banco BMG. Para exemplificar, transcreve-se, a seguir, trechos de algumas delas:

Reclamação - Cartão de crédito BMG - pg. 37

Uma representante do BMG veio no meu serviço oferecendo o cartão de crédito

consignado para funcionário público, e que não paga anuidade. Fiz o cartão pela vantagem de não pagar anuidade, mas **dois dias depois foi feito um depósito na minha conta de R\$ 2.109,00 reais**. Perguntei para a gerente comercial que fez a proposta, **ela falou que era o crédito do cartão e quando chegasse a fatura que eu pagasse e retornaria como crédito da fatura. Só que quando chegou a fatura veio um valor de 2.282,00 um juro de 173,00 como se eu tivesse solicitado o depósito e o empréstimo consignado**. No dia que ela veio no meu trabalho e fez a explanação dos benefícios do cartão **não foi dito nada disso e não deixou a cópia do contrato**. Todos do meu serviço que também fizeram o cartão são testemunhas, a mesma me orientou a pagar o valor total da fatura que depois seria estornado esse valor a mais de 173,00 o que não aconteceu. Liguei no BMG e fui informado que pagando o valor total eu aceitei o empréstimo, além de ter pago a fatura o valor a mais ainda descontaram em folha 107,00 reais. Esse valor será estornado, mas os 173,00 fiquei no prejuízo por ter sido mal orientado, quando eu deveria ter feito um TED devolvendo o valor para a BMG (SIC; negritou-se).

Reclamação - Desconto indevido de crédito em aposentadoria e envio de cartão não solicitado - pg. 40

Anteriormente relatei aqui um depósito em minha conta bancária um valor de empréstimo consignado sem minha autorização. Depois da minha reclamação fiz uma transferência bancária para o BMG e enviei por e-mail uma foto da TED. **Sem eu ter solicitado me enviaram um cartão de crédito**, mas não fiz o desbloqueio do mesmo e o inutilizei. Também comuniquei ao BMG o ocorrido. **No meu pagamento deste mês foi efetuado um desconto de R\$ 369,28 (isto é, na minha aposentadoria)**. Será que este descalabro que fizeram comigo só vai ser encerrado se eu entrar com um processo judicial contra o BMG. Exijo o depósito imediato deste valor bem como o comprovante do mesmo (SIC; grifou-se).

Reclamação - Oferta de Cartão de Crédito por meio ligação telefônica e Crédito indevido na conta - pg. 44

Recebi insistentemente várias ligações do Banco Itaú oferecendo cartão de crédito consignado o que sempre foi rejeitado. **Devido a enorme e inconveniente insistência resolvi aceitar com o intuito de cessarem as ligações inoportunas e não desbloqueio do cartão**. Para minha surpresa foi creditado um valor em minha conta corrente, com identificação do Banco BMG. Entrei em contato e fui informado que o depósito seria o limite do cartão. Nunca vi isso o limite ser depositado em conta. Caso não quisesse o limite poderia devolver pela fatura que seria enviada. **A fatura nunca foi enviada**. Fiquei impossibilitada de movimentar normalmente a minha conta, pois se usasse o dinheiro seria um aceite daquele dinheiro. **Entrando em contato com o banco recebi a informação pelo auto atendimento que seria debitado um valor da minha conta referente ao dinheiro creditado. DINHEIRO QUE NÃO SOLICITEI**. Em contato com a atendente ela me passou a conta para a devolução do dinheiro, mas que não poderia cancelar o desconto do **DINHEIRO QUE NÃO SOLICITEI**. Que depois do desconto eu entrasse em contato para fazer uma contestação. O dinheiro que será descontado irá me gerar prejuízo, pois é dinheiro para pagamento de despesas mensais das quais pagarei juros. O banco usa de artimanhas e desconhecimento de muitos para fazer empréstimos consignados às escondidas. Uma total falta de respeito. Fica o registro para analisarem essa instituição. (SIC;

destacou-se).

Reclamação - Oferta de Cartão de Crédito por meio ligação telefônica e depósito do limite do cartão na conta do consumidor (telesaque), sem autorização - pg. 94

Na última semana o banco BMG me fez diversas ligações oferecendo um cartão consignado para aposentados, o qual foi prontamente negado por diversas vezes. Para minha surpresa, no dia 18/05/2018, o banco BMG efetuou um depósito no valor de R\$ 3.706,90 em minha conta, mesmo após eu negar qualquer tipo de serviço por diversas vezes. Entrei com uma contestação através do atendimento telefônico, informando que eu não contratei serviços e a atendente confirmou que no sistema estaria como contratado, porém que enviaria um boleto para pagamento de devolução do valor.

Decidi pesquisar e encontrei que aconteceu o mesmo caso com outras pessoas, o que aparenta não ser um erro do sistema e sim uma estratégia do BMG, pois muitos aposentados não possuem grau de instrução necessário para tomar as medidas cabíveis e recorrer de contratações feitas pela instituição sem autorização. (grifou-se)

Reclamação - Oferta de Cartão de Crédito por meio ligação telefônica e Condiciona a contratação do cartão ao saque do limite disponibilizado pg. 130

Escrevo para informar que no dia 25/04/19 às 16h59 fui contatado por atendente ISABELA telefone e WhatsApp número 11-95476-6210, alegando ser da empresa OPORTUNITY CONSIG. A mesma ofertou cartão de crédito com bandeira MASTERCARD, internacional.

No entanto, segundo a mesma atendente, teria que ser realizado um depósito de quase 5 mil reais em minha conta para ativar a função saque do cartão e evitar mal uso do mesmo até que eu recebesse o cartão.

O prazo para chegada do cartão seria de 15 (quinze) dias úteis a contar da data do depósito em minha conta, que ocorreu no dia 2/5/19.

Eu informei insistentemente à atendente Isabela que eu não quero nenhum empréstimo consignado, no que a mesma assegurou-me se tratar de um CARTÃO DE CRÉDITO EM PARCERIA COM A MASTERCARD.

O prazo expirou, realizei diversos contatos com a empresa através do WhatsApp e simplesmente não tenho uma providência. OU seja, não recebi meu cartão, tenho em minha conta um valor que não pedi e não tenho resposta da empresa. (negritou-se)

Ademais, as conversas telefônicas gravadas na mídia acostada à fl. 569 confirmam as práticas infrativas imputadas ao Banco BMG, valendo aqui transcrever algumas delas:

Gravação da ligação entre a Correspondente autorizada do BMG AGILE e o Sr. Antônio - confirma que a Fornecedora se beneficia da falta de conhecimento dos consumidores e os coage a aceitar o serviço, informando-lhes que se trata de uma ótima oportunidade

[...]

Agile: O motivo do meu contato é que como o senhor já é cliente do Banco BMG o senhor poderá contar agora com o cartão de crédito BMG Card, com o ótimo limite de R\$ 3.081,00, sendo que desse limite já está pré-aprovada a quantia de

R\$ 3.019,00 referente ao saque à vista. Esse ótimo valor e o cartão serão liberados para o senhor após a averbação por parte do INSS. Para que eu possa finalizar essa transação e encaminhar a proposta para o senhor para a averbação, me confirma por favor o seu nome completo.

[...]

Agile: o senhor estudou até quando?

Antônio: 5ª série

[...]

Agile: então estou verificando aqui no senhor, eu tinha dito para o senhor o valor do saque de R\$ 3.019,00, mas será R\$ 3.020,00. Esse valor que está disponível, nós vamos mandar através de um cheque BMG nominal ao senhor, no qual o senhor deverá assinar atrás desse cheque e depositar na conta em que o senhor recebe o seu benefício.

[...]

Agile: Sr. Antônio, esse cartão de crédito do banco BMG não possui nem anuidade, nem taxa de manutenção, tendo apenas a tarifa de R\$ 15,00 para emissão do cartão cobrada uma só vez. Somente o valor da margem reservada ao cartão será descontado em seu contracheque e o restante do saldo devedor será encaminhado para a sua residência via fatura onde poderá realizar o pagamento da melhor forma que lhe atender. Em caso de pagamento menor do que o total será incidido juros de apenas 3,36% ao mês, que atualmente é uma das menores taxas do mercado, sendo menos da metade dos juros cobrados em um cartão de crédito convencional. O valor do saque será enviado para o senhor através do BMG cheque após a averbação por parte do INSS e deve ocorrer nos próximos 2 dias. Assim o senhor receberá no seu endereço, através dos correios um cheque do BMG nominal ao senhor, cruzado em preto, onde no verso consta a adesão ao cartão e ao valor contratado. O senhor deverá assinar no verso igual na sua identidade e depositar esse cheque na conta na qual acabamos de confirmar. O Senhor tem alguma dúvida sobre a contratação do serviço?

Antônio: Não...eu queria ver o seguinte. Eu posso...porque eu queria ver com o meu pessoal lá, meus meninos, direitinho, para depois te dar um retorno nesse telefone com você, é melhor.

Agile: senhor Antônio, é porque essa central é uma central ativa. Hoje nós estamos apenas fazendo uma proposta para o INSS. Nós vamos enviar e assim que tivermos um retorno nós entramos em contato novamente para enviar o cheque e depois o cartão. Mas é uma ótima oportunidade essa proposta.

Antônio: Mas eu quero conversar com os meus meninos também porque eu fico junto com eles. Então eu quero ver direitinho.

Agile: No momento eles não estão próximos do senhor não, senhor Antônio.

Antônio: Não, porque eu estou aqui na rua.

Agile: Entendi. Porque é uma proposta rotativa, nós já confirmamos todos os dados, o serviço é simples. Seria apenas isso mesmo, para efetivar essa proposta.
[...]

Agile: Então eu posso fazer o seguinte. Eu posso agendar um atendimento para o senhor e voltar a ligar. Mas aí nós vamos ter que confirmar tudo novamente.
[...]

Agile: Mas é uma ótima oportunidade. Esse cartão o senhor não paga anuidade, nem mensalidade, nem manutenção. O valor em dinheiro também é um valor muito bom que está liberado, de R\$ 3.019,00. O desconto é na folha do senhor ele é baixo. Seria de R\$118,00. Se o senhor quiser pagar mais ou quiser pagar tudo em algum momento o senhor tem a fatura disponível eo senhor pode

pagar na fatura. Ela não é uma obrigação. Ela é uma opção para o senhor. Entendeu? Vamos aproveitar essa oportunidade de uma vez, senhor Antônio.
[...] (negritou-se)

Gravação de Maria do Carmo Rodrigues – confirma a imposição de saque, na contratação do cartão de crédito consignado

[...]

Maria do Carmo: Em quanto tempo isso fica liberado? Só depois que os documentos chegarem aí?

BMG: Isso; depois que o documento chegar aqui fica pronto em dois dias;

Maria do Carmo: A proposta já foi analisada ou vocês ainda vão analisar a proposta?

BMG: Já foi analisada

Maria do Carmo: Então já está aprovada?

BMG: Sim, no valor de R\$ 2.821,50. Assim que a gente conseguir finalizar seu cartão esse valor será creditado na conta;

Maria do Carmo: Mas esse crédito, é só seu eu quiser ele, né, para vocês creditarem? Porque senão eu vou ficar sem limite nenhum no cartão. Não é isso?

BMG: Porque no caso que a gente fez a proposta já tem que constar aqui.

Maria do Carmo: Mas se eu resolver que eu não quero esse saque eu não preciso sacar né, porque eu quero é o cartão?

BMG: Mas a senhora pode utilizar esse valor como dinheiro o que será até melhor, senhora Maria do Carmo.

Maria do Carmo: Mas eu posso não querer o dinheiro e usar o cartão, né, porque dinheiro a gente põe o dinheiro na conta e gasta ele todo sem nem saber e o cartão é mais fácil da gente organizar.

BMG: (inaudível) mas é cartão com saque (inaudível)

Maria do Carmo: Entendi. Mas aí eu posso optar só por um, no caso aí só do cartão?

BMG: Então Maria do Carmo, como eu já fiz as duas juntas, no caso (inaudível) fica com o valor do saque.

Maria do Carmo: Aí eu tenho que ...então agora só vem desse jeito então? Eu tinha que optar...porque eu estou pensando aqui. Pegar dinheiro. Dinheiro é uma coisa que a gente gasta em um minuto. Uma volta que eu der na rua eu vou gastar e o cartão para mim é melhor moça. Então eu não vou querer não.

BMG: A opção que a gente tem no momento é essa.

Maria do Carmo: Só tem essa opção de saque? O cartão com o saque já?

BMG: Sim, cartão com o saque.

Maria do Carmo: Não tem outra opção então?

BMG: (inaudível)...foi essa a negociação. Cartão com o saque.

Maria do Carmo: E não tem como você mudar. Eu quero sem saque.

BMG: Aqui eu tenho essa proposta. Eu vou verificar outra possibilidade e entro em contato novamente.

Maria do Carmo: Então eu não vou querer não. Com dinheiro eu não vou querer não. Estou pensando bem aqui. Dinheiro é uma coisa bem difícil. Eu prefiro o cartão. Eu vou olhar lá no Mercantil porque eles me ofereceram também e eu quero só o cartão (...).

BMG: está ok. Eu agradeço (inaudível).

Gravação de Joana – confirma que o fornecedor realiza a contratação de saque via ligação telefônica. Nessa gravação é possível constatar que as informações a respeito do percentual de juros são passadas ao consumidor em uma velocidade que impossibilita a compreensão da informação, e, quanto aos riscos relacionados à operação de crédito, nada é mencionado.

BMG: Boa tarde Joana, meu nome é Mariana, sou correspondente bancária do Banco BMG. O motivo do meu contato hoje foi colocar à disposição da senhora a linha de crédito disponível através do seu cartão BMG Card. Para a sua segurança a ligação está sendo gravada. Por medida de segurança senhora, me confirma por gentileza os três primeiros dígitos do seu CPF?

Joana: 671

BMG: Seu nome completo?

Joana: (...)

BMG: Foi feito um saque através do cartão de crédito consignado, os juros serão cobrados sobre o valor do saque depositado na sua conta corrente a partir da realização do depósito. O pagamento mínimo sempre será descontado do seu pagamento. Caso queira pagar um valor adicional poderá pagar através da fatura. Sobre o saldo devedor restante serão cobrados encargos conforme demonstrado na própria fatura. A senhora possui limite pré aprovado para saque no valor líquido de até R\$ 1.254,00 que será creditado em sua conta corrente, sendo que sobre o referido valor será cobrada uma taxa de juros de 3% ao mês e 43,28% ao ano que corresponde (inaudível) nesta data, que poderá ser alterado no futuro, de 3,66% ao mês e 54,24% ao ano. Informamos que a realização desta operação está sujeita a cobrança de IOF. A senhora confirma a solicitação do saque ou débito do BMG Card? Sim, não ou confirma?

Joana: Sim.

BMG: Certo. Seus dados bancários são (...). O valor total do saque com encargo será lançado na próxima fatura do seu cartão. A qualquer momento a senhora poderá entrar em contato com a Central de Relacionamento do BMG Card pelo telefone (...)

Também constam dos autos **quase 300 (trezentos) boletins de ocorrência registrados em desfavor do Banco BMG**, em virtude das condutas abusivas apuradas nestes autos. Como exemplo, transcreve-se abaixo alguns deles:

BO n.º M4032-2017-0000148

Compareceu nesta Unidade Policial, a solicitante Tereza Ferreira Nunes, relatando que nesta data, ao ir até o Banco do Bradesco realizar saque da sua aposentadoria, fora informada pelos funcionários do Banco, que **havia em sua conta corrente dinheiro disponível para saque muito além do valor do benefício previdenciário. Foram disponibilizados pelos Bancos BMG S/A, Itaú BMG Consignado, CCB Brasil S/A Cred e Banco Panamericano, diversos valores a título de empréstimo consignado.** Ocorre que a **solicitante alega que jamais solicitou tais empréstimos e não assinou nenhum documento ou contrato.** Os valores ainda se encontram disponíveis na conta corrente da solicitante, sendo descontadas as parcelas em sua conta, conforme extrato bancário apresentado por ela. Registro para demais providências (SIC; destacou-se)

BO n.º 2017-003089204-001

A vítima relata que foi descontado indevidamente em sua conta do Banco

Mercantil, 4 empréstimos (Banco BMG, PAN Americanos e Banco 955).

Além dos empréstimos verificou que abriram uma conta em seu nome, sem a sua autorização, na qual são realizadas movimentações de valores altos, na Caixa Econômica Federal (agência 3797, Bairro Ressaca, Contagem, Conta 15386-3).

A vítima esclarece que possui somente um benefício que é pago pelo Banco Mercantil (Agência Savassi, Av. Cristóvão Colombo) e possui uma conta na Caixa (na Agência Minas Tênis na Rua Antônio de Albuquerque).

Sem mais informações registra-se para os devidos fins. (SIC; destacou-se)

BO n.º 2017-003349424-001

Veio a esta Delegacia, a vítima qualificada e relatou que, foi ao Banco do Brasil para receber sua aposentadoria no dia 01/02/2017, e ao chegar no Banco, ele foi informado pelo atendente, de que tinha o valor de R\$ 616,00 reais para receber. Então a vítima perguntou porque ele só tinha esse valor para receber, sendo que o valor da sua aposentadoria é de R\$ 2.032,57. **Então a vítima foi informada pelo atendente do banco que ele tinha vários empréstimos descontando no seu benefício pelo Banco BMG.** Logo em seguida a vítima relata que procurou o Banco BMG em Itajubá, e este banco se negou a dar informações a respeito dos fatos. A vítima ainda informou ao Banco que não tinha feito nenhum empréstimo consignado e que, supostamente alguém possa ter usado o seu nome para realizar esses empréstimos, mesmo assim o Banco BMG não passou as informações a respeito dos fatos. Registra-se para futuras providências. (SIC; destacou-se)

BO n.º 2021-004609460-001

Senhor Delegado a vítima comparece a esta Unidade Policial relatando que foi feito um empréstimo consignado do Banco BMG em sua conta no mês de março/2020 no valor de R\$ 5996,28, que não foi solicitado pela vítima.

No mês de outubro/2020 foi creditado um valor de R\$ 6.200,00 que também não foi solicitado pela vítima, e o contrato que o Banco enviou não possui assinatura do cliente.

A partir de novembro de 2020 está sendo descontado um valor de R\$ 144,93 de um total de 84 parcelas sendo a última em outubro/2027.

O Sr. Altair entrou em contato com o Banco e está em negociação. Registra para devidos fins. (SIC; destacou-se)

BO n.º 2021-002325625-001

Procurou a sede da 9 CIA da Polícia Militar a vítima, Sra. Vianey, a fim de registrar o presente Boletim.

Relatou que nos últimos meses surgiram alguns empréstimos consignados depositados em sua conta, e que entrou em contato com os diversos bancos a fim de devolver os valores, entretanto, sem êxito.

Os empréstimos estão sendo descontados em folha, que são os seguintes:

...

CÓD 12707108 – Banco 318 – BMG – Data inclusão 18/02/2017 - Valor R\$ 52,25.
(SIC; destacou-se)

BO n.º 2020-058198302-001

Se fez presente nesta Unidade Policial, Base 01, Maria Paula da Rocha, retratando que foram efetivados indevidamente na sua conta salário/pensão três empréstimos consignados, a saber: no dia 24/09/2020, Banco Ficsa, R\$ 719,57,

em 84 parcelas de R\$ 16,73, desconto primeira parcela no mês 10/2020; dia 27/02/2015, Banco Itaú Consignado S/A, R\$ 669,80, em 72 parcelas de R\$ 19,21 e outro no dia 05/06/2019, Banco BMG, contrato 15095357, R\$ 1.349,00 em parcela de R\$ 52,25. A vítima afirma desconhecer essas operações/transações financeiras, pelo que as protesta. Registra-se (SIC; destacou-se)

Das transcrições retro é possível perceber que o Banco BMG age de diversas formas, mas sempre visando se beneficiar com a cobrança de juros advindos das operações de saque do limite do cartão consignado depositados nas contas bancárias dos consumidores, sem a devida autorização, e, ainda assim quando autorizados, sem o repasse das informações básicas sobre as funcionalidades e encargos do cartão.

Registre-se que o banco BMG já responde a uma Ação Civil Pública sobre fatos semelhantes, que já se encontra em grau de recurso.

Vale frisar que as regras de utilização dos cartões de crédito consignado são mais complexas do que as do empréstimo consignado, pois o desconto realizado em folha de pagamento, limitado a determinado percentual da remuneração do consumidor (05% para aposentados/pensionistas do INSS e 10% para servidores públicos estaduais), não representa a liquidação integral da fatura.

A reserva de determinado percentual da margem consignável como garantia de pagamento da fatura do cartão de crédito na remuneração do consignado/beneficiário representa apenas o pagamento mínimo, e sempre poderá provocar o seu superendividamento, caso não haja o pagamento integral da fatura mensal do saldo devedor remanescente, que o sujeitará à utilização do limite de crédito rotativo.

Verifica-se em vários relatos reportados nos autos, que os consumidores são atraídos a aceitar a contratação do cartão de crédito consignado por meio de promessas vantajosas, tais como de ausência de anuidade. Todavia, acreditando que não terão quaisquer encargos com a contratação do produto, acabam sendo surpreendidos com depósitos em suas contas (telesaque), sem qualquer conhecimento das condições sobre a sistemática e encargos devidos pela utilização do cartão de crédito consignado.

Em socorro a essas questões, a Lei nº 14.181/21 acrescentou ao Código de Defesa do Consumidor o art. 54-C ao, cujo incisos II e III preveem:

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I - (VETADO);

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída **sem consulta a serviços de proteção ao crédito** ou **sem avaliação da situação financeira do consumidor**;

III - **ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito** ou da venda a prazo;

Não tendo anuído com a contratação do cartão de crédito consignado, conclui-se que os consumidores desconhecem completamente que os saldos remanescentes das faturas devem ser pagos voluntariamente na data de vencimento. Assim, acreditando que o prejuízo se limita aos descontos realizados em seus vencimentos ou benefícios previdenciários, a dívida acaba se tornando impagável.

Vale trazer aqui explicação tecida pelo Instituto Defesa Coletiva, acerca da operação e dos custos do “telesaque” para os consumidores:

Qualquer usuário de um Cartão de Crédito convencional sabe que não existe DINHEIRO MAIS CARO NO MUNDO que o obtido através do saque do limite existente em seu cartão. **Trata-se de um recurso para ser usado em situações extremas como última opção. Os juros absurdos rendem até o dia de vencimento da próxima fatura ou enquanto perdurar sua total liquidação.**

É público e notório que uma operação de SAQUE é realizada através de um caixa eletrônico, munido de um cartão, o usuário digita sua senha e obtém o papel moeda liberado no ato da transação.

Sem limite para aumentar os lucros da instituição financeira, o banco Réu inovou o funcionamento do saque através do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. **O banco mediante ligação telefônica oferece o limite de crédito para os aposentados e pensionistas como se fosse um empréstimo comum e extremamente vantajoso, creditando na conta corrente ou poupança em um “pisar de olhos”.** Esta inovação (armadilha) foi intitulada de “TELESAQUE”.

Infelizmente, **o típico usuário do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO não tem o conhecimento que o juro no TELESAQUE chega ser o DOBRO do juro do EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.**

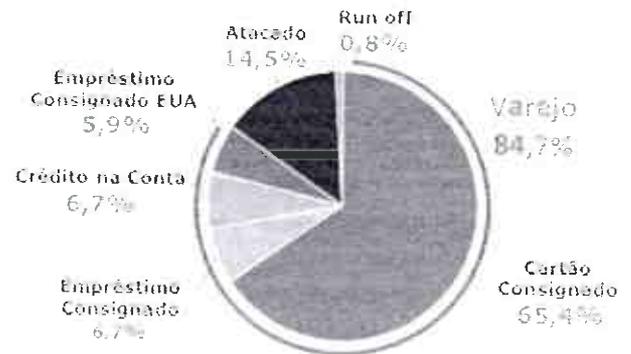
Assim, **o desconto máximo permitido (5%) no benefício não liquida o empréstimo efetuado pelo TELESAQUE** na primeira fatura mensal.

Devido à baixa capacidade de compreensão do cliente típico do CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO, ele não entende que o 5% descontado no seu “contracheque” paga o juro e amortiza 1/72 avos do “TELESAQUE”, ficando refém da operação por até 6 (seis) anos, pois na maioria das vezes, conforme as reclamações dos Procons o banco NÃO ENVIA O CARTÃO DE CRÉDITO, TAMPOUCO AS FATURAS PARA DAR A POSSIBILIDADE DO PAGAMENTO INTEGRAL SEM A INCIDÊNCIA DOS JUROS DO “ROTATIVO”. (Destacou-se)

A tabela abaixo, retirado do site do banco BMG, deixa clara a escolha do cartão de crédito consignado, como principal produto de sua carteira, que tem os juros quase o dobro do crédito consignado
(https://bancobmg.mzweb.com.br/wp-content/uploads/sites/88/2020/08/BMG_Release_2T20.pdf)

Cartão Consignado x Empréstimo Consignado

	Cartão ¹	Empréstimo ²
taxa de juros (% a.a.)	49,7%	25,0%
despesa de comissão	≡	≡
inadimplência over90	3,9%	2,1%
custo de funding	≡	≡
margem financeira	↑	↓



Conforme salientado, em muitas situações as faturas sequer são enviadas aos consumidores, que somente descobrem o saque realizado em suas contas ao consultarem seus extratos bancários ou ao serem surpreendidos com descontos em seus vencimentos ou benefícios previdenciários.

O Banco oculta do consumidor informações concretas a respeito dos valores creditados em suas contas, bem como sobre os riscos da má utilização do serviço, induzindo-o a acreditar que o pagamento do valor mínimo da fatura bastará para à liquidação do montante depositado.

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

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

Assim, resta evidente que se os consumidores não contrataram/autorizaram o crédito de valores em suas contas correntes, vindo a saber de sua existência somente quando recebiam a fatura do cartão ou quando consultavam os extratos bancários ou extratos de recebimento de proventos ou benefício previdenciário do INSS, tais consumidores também não receberam qualquer informação prévia sobre as condições contratuais dos empréstimos que lhe foram impostos.

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

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

Vale destacar aqui importante inovação introduzida no *codex* consumerista pela Lei nº 14.181/21:

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

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

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

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

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

Sobre esta fase pré-contratual, discorre Bruno Miragem:

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

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

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

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

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

A doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale aqui transcrever as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2001, pg. 12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, 3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

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

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

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

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos

de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

Destaca-se também que a Legislação consumerista prevê diretrizes básicas quando o contrato versa sobre questões bancárias e relacionadas à crédito. Desta feita, também foram descumpridas as disposições contidas no art. 52 do CDC, a seguir transcrito:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II – montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V – soma total a pagar, com e sem financiamento.

No que se refere aos beneficiários do INSS, o infrator também violou legislação específica sobre o tema. É o que dispõe o art. 17 da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/08:

Art. 17. A instituição financeira **deverá encaminhar** aos titulares dos benefícios com quem tenha celebrado contrato de **cartão de crédito, mensalmente, extrato com descrição detalhada das operações realizadas**, onde conste o valor de cada operação e local onde foram efetivadas, bem como o número de telefone e o endereço para a solução de dúvidas. (destacou-se).

Já com relação aos servidores públicos do Estado de Minas Gerais, dispõe o §2º do art. 17, do Decreto Estadual 46.278/13:

Art. 17 (...)

§ 2º **O consignatário obriga-se a fornecer, mensalmente, extrato do cartão de crédito ao consignado**, especificando as movimentações efetuadas e respectivos valores e, quando houver, saldo de movimentações mensais e respectivos valores relativos a faturas vencidas, correções relativas à multa e juros, o valor mensal averbado no Sistema ConsigWeb-MG e o valor descontado em folha do consignado. (negritou-se)

Por sua vez, a Resolução 3.694/09 do Conselho Monetário Nacional estabelece em seu art. 1º, incisos IV e VIII, que:

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:

(...)

IV – o **fornecimento tempestivo** ao cliente ou usuário de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços;
VIII – o **encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário** ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização. (Destacou-se)

Desta feita, basta que o fornecedor deixe de prestar, de forma clara, precisa e objetiva, as informações inerentes ao serviço que a ele está sendo oferecido, para que fique caracterizada a infração, conforme ementa que se segue:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO - VÍCIO DE VONTADE NA CONTRATAÇÃO - ERRO SUBSTANCIAL - VERIFICAÇÃO - AUSÊNCIA DE PROVA DO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO - EMPRÉSTIMO OBTIDO POR MEIO DESSA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO - REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO - PROVA DA MÁ-FÉ - DEVOLUÇÃO DOS VALORES CREDITADOS EM FAVOR DA PARTE AUTORA - ÓBICE AO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - QUANTUM INDENIZATÓRIO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - CARÁTER PEDAGÓGICO, PUNITIVO E REPARATÓRIO DA INDENIZAÇÃO.

- Caracteriza erro substancial e violação ao direito à informação, a adesão ao cartão de crédito consignado e a obtenção de empréstimo por meio desta modalidade de contratação, decorrente do fato de o consumidor, por **desconhecimento** ou falso conhecimento das circunstâncias, devido à ausência de informação adequada e clara sobre as peculiaridades dessa contratação, agir de um modo que não seria a sua vontade se conhecesse as suas peculiaridades.

[...]

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0000.21.044411-3/001, Relator(a): Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 10/06/2021, publicação da súmula em 11/06/2021) (negritou-se)

Dando continuidade, verifica-se casos em que o Infrator outorga crédito consignado a consumidores que possuem o cartão consignado, alguns sequer desbloqueados, mediante saque não autorizado do limite disponibilizado.

Ressalte-se ainda eventos em que o plástico do cartão de crédito consignado fora enviado ao consumidor sem qualquer solicitação/contratação e, mesmo não sendo desbloqueado, gerou encargos altíssimos após o comando de telesaque emanada pelo Infrator.

Tal prática de depositar valores nas contas correntes dos consumidores e/ou encaminhar-lhes cartão de crédito consignado, sem prévia solicitação/contratação, configura conduta desleal contrária aos princípios que regem o sistema consumerista. Tal questão já foi enfrentada pelo Poder Judiciário inúmeras vezes, valendo-se transcrever a seguinte ementa:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA - CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO - ENVIO NÃO SOLICITADO PELO CONSUMIDOR - SÚMULA 532 DO STJ - RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL - ATO ILÍCITO - CARACTERIZAÇÃO - INEXISTÊNCIA DE DESCONTOS - DANOS MORAIS - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - MEROS ABORRECIMENTOS - SENTENÇA MANTIDA.

- Conforme a Súmula 532, do STJ, a conduta de enviar cartão de crédito sem prévia solicitação do consumidor é caracterizada como prática comercial abusiva, tratando-se de ilícito passível indenizável o que, contudo, não se confunde com a presunção de dano.

- O lançamento de margem consignável junto ao INSS por contrato de cartão de crédito consignado sem prova da respectiva contratação caracteriza prática abusiva.

[...]

- Recurso ao qual se nega provimento. (TJMG - Apelação Cível n.º 1.0000.20.441844-6/001, Relator(a): Des.(a) Lillian Maciel, 20ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 26/08/2020, publicação da súmula em 27/08/2020; destacou-se)

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

A boa-fé, que também foi abraçada como pedra fundamental do contratualismo civil (CC/2002, art. 422), é no Direito do Consumidor, segundo autorizada dicção de Claudia Lima Marques, "o princípio máximo orientador do CDC".

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

Ao creditar valores nas contas bancárias dos consumidores sem prévia solicitação/contratação e/ou sem lhes informar sobre o caráter de empréstimo do depósito e sobre os respectivos encargos legais daí advindos, o Representado age de forma desleal, demonstrando seu total desprezo à dignidade e à saúde financeira das vítimas.

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

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

...

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

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

Corroboram o entendimento ora sustentado inúmeras decisões proferidas por nossos Tribunais. A esse respeito, veja-se as ementas a seguir transcritas:

EMENTA. AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO COLETIVA - DIREITO DO CONSUMIDOR - PRELIMINARES DE INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA E AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR - REJEIÇÃO - **CRÉDITO EM CONTA SEM A ANUÊNCIA DO CORRENTISTA - ILEGALIDADE - OPERAÇÕES DE CRÉDITO VIA TELEFONE - "TELE SAQUE" - ABUSIVIDADE.** O ajuizamento de ação coletiva se justifica quando constatada absoluta identidade de situações individuais, que afronta a dignidade e os interesses econômicos de uma plêiade de consumidores, consoante art. 81 do CDC; por conseguinte, devem ser rejeitadas as preliminares de inadequação da via eleita e de ausência de interesse processual. A Instrução Normativa do INSS n. 39, de 2009, que estabelece critérios e procedimentos operacionais para a consignação de descontos para pagamento de empréstimos pessoal e cartão de crédito contraídos pelos beneficiários da Previdência Social, prevê em seu art. 3º que a autorização do consumidor deve ser expressa, por escrito ou meio eletrônico. **Conforme entendimento do e. STJ, o produto cartão de crédito consignado assemelha-se à contratação de empréstimo; porém, no caso dos cartões, o crédito concedido está atrelado ao uso do cartão emitido com o fim de conceder crédito rotativo, sendo possível ao consumidor realizar empréstimos pontuais descontados da fatura e na sua RMC, operação esta denominada "tele saque" (STJ, AREsp n. 1274207).** Ainda que a contratação do cartão de crédito siga a forma prescrita em lei, a oferta desse serviço "facultativo" de saque ocorre via telefone, induzindo-se à contratação de novo empréstimo, bastando mera autorização para o lançamento do crédito na conta do consumidor. **Referida prática viola o direito à informação, a boa-fé e à função social do contrato,** sobretudo porque geralmente os consumidores a ela sujeitos - pensionistas ou aposentados - são pessoas idosas e vulneráveis em inúmeros aspectos (saúde, conhecimento, condição social etc.) (art. 39, IV do CDC). **A abusividade não reside propriamente na opção de saque atrelada ao cartão de crédito consignado, mas sim na oferta deste tipo de crédito pela via da ligação telefônica. Ademais, a norma do art. 39, III do CDC também veda ao fornecedor a execução de serviços ou a entrega de produtos "sem prévia autorização" ou "solicitação do cliente", o que torna abusivo o crédito na conta bancária do consumidor sem sua clara, informada e insuspeita autorização ou anuência.** Não cabe fixação de prazo para cumprimento de obrigação de não fazer. Recurso desprovido.

(TJMG, Agravo de Instrumento-Cv n.º 1.0000.19.145399-2/001, Rel. Des. Manoel dos Reis Morais, Julgado em 19/8/20, súmula publicada em 20.8/20; grifou-se)

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EFETIVADO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO. DESCONSTITUIÇÃO DO DÉBITO QUE SE IMPÕE, COM IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DA MEDIDA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS, DIANTE DA CONDUTA ABUSIVA DO BANCO REQUERIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1. Caso em que o autor recebeu uma ligação do banco demandado com oferta de um cartão de crédito, a qual foi aceita pelo consumidor. No entanto, a contratação que se deu através de aplicativo de mensagens (WhatsApp),

acabou por gerar um crédito na conta do autor, no valor de R\$ 3.000,00, que se tratava de empréstimo consignado não contratado pelo demandante.

2. Dessa forma, patente a abusividade da conduta do banco requerido, ao promover a contratação não desejada pelo autor e, ainda, conceder-lhe crédito (empréstimo consignado vinculado à margem consignável do cartão).

3. Cabível, assim, a desconstituição dos valores concernente ao contrato de empréstimo, sobretudo porque o autor já efetuou o depósito em juízo da quantia depositada, sem ter solicitado.

...

(2ª Turma Recursal Cível, Caxias do Sul, Recurso Inominado n.º 0081100-54.2018.8.21.9000; destacou-se)

Foram relatadas, ainda, situações em que a vítima é importunada por ligações do banco (o que por si só já configura infração), oferecendo cartão de crédito consignado, que acaba por ser aceito pelo consumidor devido à insistência dos operadores. Todavia, mais tarde a vítima vem a ser surpreendida por saque do limite do cartão em sua conta corrente.

Ademais, referida conduta é praticada ao arripio de vedação expressa da Instrução Normativa 28 e 100 do INSS:

Artigo 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, para esse fim;

II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, **não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.** (destacou-se)

Não bastasse, registre-se decisão exarada nos autos da Ação Civil Coletiva n.º 2553508-45.2006.8.13.0024, na qual foi vedado ao Banco BMG realizar contato telefônico com os consumidores para oferta de cartão de crédito consignado.

A recente alteração do Código de Defesa do Consumidor, através da Lei nº 14.181/2021 considera prática ilegal qualquer pressão ou assédio exercido pelos bancos para a contratação de qualquer serviço ou produto, principalmente quando a vítima se tratar de pessoa idosa, analfabeta, ou exposta a qualquer outra causa de vulnerabilidade.

Assim, referida vedação passou a ser reproduzida no Código de Defesa do Consumidor pela Lei do Superendividamento:

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I - (VETADO);

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo;

IV - **assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito**, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (destacou-se)

Prosseguindo, verifica-se ocorrências em que o Banco BMG oferta o cartão de crédito ao consumidor condicionando a liberação do referido produto ao saque do limite disponibilizado na conta do cliente, alegando que tal operação seria necessária para a contratação ou à ativação da “função saque do cartão”.

O repertório das práticas abusivas utilizadas pelo banco infrator (exemplo das piores do mercado), foi bem sintetizado pelo Instituto Defesa Coletiva no quadro a seguir colacionado:

TELESAQUE SEM O CONHECIMENTO DA OPERAÇÃO	TELESAQUE SEM O DEVIDO CONHECIMENTO DOS TERMOS DA OPERAÇÃO	TELESAQUE – ERRO SUBSTANCIAL
Ocorre quando o banco sequer entra em contato com o consumidor, liberando os valores em conta corrente ou poupança vinculando estes valores a um cartão de crédito consignado.	Ocorre quando a instituição financeira entra em contato com o consumidor que acaba de aderir o cartão de crédito e oferece a contratação imediata do crédito “préaprovado”, mas não alerta sobre as cláusulas contratuais e os riscos do serviço prestado	Ocorre quando o consumidor adere o contrato de cartão de crédito, acreditando ser um contrato de empréstimo consignado. Na maioria das vezes o consumidor NUNCA recebe a fatura para pagamento integral, e o saque é liberado antes do recebimento do cartão plástico e do contrato.

Não bastasse as arbitrariedades e ilegalidades praticadas pelo Representado, os consumidores têm ainda que enfrentar uma série de dificuldade e barreiras impostas propositalmente pelo Infrator para o cancelamento das operações não consentidas.

Tal prática vergastada se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, ao passo em que se vê forçado a pagar juros, injustamente, em razão do prolongamento de um contrato que não consegue cancelar.

Enquanto isso, o Banco vai se locupletando, ilicitamente, com os encargos gerados em razão do prolongamento indevido da dívida.

Assim, diante do não atendimento das solicitações de envio de boletos para estorno dos valores creditados indevidamente em suas contas, cujas parcelas são descontadas nos proventos e benefícios previdenciários das vítimas, só lhes restam recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e/ou enfrentar o calvário das vias judiciais.

Frise-se que o Banco Infrator, ao “fornecer” o crédito aos consumidores, firmou negócio jurídico sem a prévia autorização/solicitação deles, bem como promoveu cobranças descabidas, celebrando unilateralmente um contrato despido de qualquer aquiescência prévia e voluntária do consumidor. É principiológica e conhecida 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 e inequívoca do consumidor, competindo a prova acerca de sua existência ao fornecedor, o qual deve acautelar-se nos momentos pré-contratual e contratual.

Insta salientar que o Reclamado deixa a cargo do consumidor o ônus de adotar uma atitude comissiva, para desistir de um empréstimo que não solicitou. Ou seja, pela sistemática adotada, se o usuário não requerer, insistir e reiterar o seu desinteresse no empréstimo não autorizado, o consumidor pagará por anos, mensalmente, pelo valor depositado em sua conta corrente.

Vale ressaltar que, no caso em comento, verifica-se que o crédito de valores não autorizados/solicitados nas contas correntes não corresponde a um equívoco do Reclamado, mas sim a uma prática abusiva perpetrada ao longo do tempo e de forma generalizada, contra um grande número de consumidores.

Importante esclarecer, por fim, que é o do conhecimento desta Promotoria de Justiça o fato de que o Banco BMG foi punido pela SENACON, por práticas abusivas relacionadas a operações de crédito consignado (SEI 08012.001478/2019-48).

Todavia, a punição perpetrada pela SENACON não impede a prolação da presente decisão, tampouco permite a alegação de *bis in idem*. Isso porque os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor possuem competência concorrente e atuam de forma complementar para receber denúncias, apurar irregularidades e promover a proteção e a defesa dos consumidores, nos termos do art. 4º, IV do Decreto-Lei nº 2181/1997.

Eventual reconhecimento de *bis in idem* só seria possível se tivesse ocorrido uma operação conjunta entre o PROCON/MG e a SENACON, ou se os procedimentos tivessem exatamente o mesmo objeto, fossem instaurados em virtude de um único documento de fiscalização, e possuísem idêntica fundamentação, o que não é o caso. Além disso, ainda que os fatos tratados sejam correlatos, os objetivos dos processos administrativos podem ser diferentes.

No final do ano passado, o BMG contava com 5,2 milhões de clientes ativos, 1,1 milhão acima do número do final do ano anterior. No ano passado, o número de contas digitais saltou de 0,8 milhão para 2,6 milhões. Segundo o banco, 96% da originação de crédito para o varejo no quarto trimestre foi formalizada de forma digitalizada.

“Temos observado um crescimento consistente nas transações do banco digital, com o volume de compras no cartão de crédito e débito quase dobrando no quarto trimestre em comparação ao terceiro trimestre”, informou o banco. (<https://valor.globo.com/financas/noticia/2021/03/30/bmg-tem-crescimento-de-297-pontos-percentuais-no-lucro-recorrente-no-quarto-trimestre.ghtml>)

Registre-se que a mensuração proporcional da multa à dimensão geográfica da coletividade atingida é aplicável àquelas situações em que é possível realizar a identificação imediata do local de cometimento da infração ou da unidade fiscal do fornecedor responsável pela conduta, como no caso das agências bancárias.

Conforme Relatório Financeiro de 2018 publicado pelo Banco BMG, o cartão de crédito consignado teve um crescimento de 12,6% no referido ano, devido a novos contratos abertos para aposentados e pensionistas do INSS em todo o território nacional:

A carteira total de operações de crédito encerrou 31 de dezembro de 2018 com saldo de R\$ 9.513 milhões representando um aumento de 10,2% em comparação ao mesmo período de 2017. **O principal produto do Banco, o cartão de crédito consignado, apresentou crescimento de 12,6% em 12 meses, atingindo R\$ 7.120 milhões, sendo que, 80,8% são para nossos clientes aposentados e pensionistas do INSS e servidores públicos federais.** (<http://www.dsaldo.com.br/EMPRESAS/Bancos/Bcobma/DFP2018.pdf>; destacou-se)

Estabelecido o valor do faturamento bruto do Banco BMG, calculo a receita mensal média no valor de R\$250.314.666,67 (duzentos e cinquenta milhões trezentos e quatorze mil seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$15.023.880,00 (quinze milhões vinte e três mil oitocentos e oitenta reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$7.511.940,00 (sete milhões quinhentos e onze mil novecentos e quarenta reais).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos II, III, IV, VII, VIII e IX (seis

agravantes) do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 11.267.910,00 (onze milhões duzentos e sessenta e sete mil novecentos e dez reais).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 05 (cinco) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$15.023.880,00 (quinze milhões vinte e três mil oitocentos e oitenta reais).

Todavia, considerando que nenhuma multa poderá ficar aquém do valor correspondente a 3.000.000 (três milhões) de UFIRs, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$10.716.190,37 (dez milhões setecentos e dezesseis mil cento e noventa reais e trinte e sete centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no teto máximo de R\$10.716.190,37 (dez milhões setecentos e dezesseis mil cento e noventa reais e trinte e sete centavos).

ISTO POSTO, **determino que:**

1) Intime-se o Representado através dos Procuradores constituídos nos autos (e-mails indicados no item "1" da fl. 599), para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$9.644.571,33 (nove milhões seiscentos e quarenta e quatro mil quinhentos e setenta e um reais e trinta e três centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Belo Horizonte, 21 de setembro de 2021.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Setembro de 2021			
Infrator	Banco BMG S/A		
Processo	0024.19.015747-9		
Motivo	práticas abusivas na concessão de empr. consig e Tele Saque		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 3.003.776.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 250.314.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	2
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 15.023.880,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 7.511.940,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 22.535.820,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2021			235,69%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2021			3,5721
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 714,41
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.716.190,37

