



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.

AGRAVO DE INSTRUMENTO-CV Nº 1.0000.19.145399-2/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - AGRAVANTE(S): BANCO PAN S/A - AGRAVADO(A)(S): INSTITUTO DEFESA COLETIVA, FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ACÓRDÃO



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

Vistos etc., acorda, em Turma, a 20ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. MANOEL DOS REIS MORAIS
RELATOR.



DES. MANOEL DOS REIS MORAIS (RELATOR)

V O T O

BANCO PAN S/A agrava da decisão proferida nos autos da ação coletiva ajuizada pela **DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS** e **OUTROS**, que deferiu parcialmente o pedido liminar nos seguintes termos:

“DEFIRO PARCIALMENTE A TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA para determinar o requerido que:

- se abstenha de creditar qualquer valor em conta bancária do consumidor sem a anuência inequívoca deste, sob pena de multa 100% do valor que vier a ser depositado indevidamente.
- se abstenha de realizar operação de crédito via telefone - Telesaque através da modalidade de crédito denominada cartão de crédito consignado, sob pena 100% do valor liberado ao consumidor.” (ordem n.45).

Sustenta o Agravante, preliminarmente, ausência de interesse de agir e inadequação da via eleita ao argumento de que “a existência de um grupo de pessoas prejudicadas na contratação de uma operação de crédito por questões individuais e subjetivas (...) não tem o condão de tornar homogênea uma situação jurídica que, quando muito, apenas poderia ser entendida como a aglutinação de interesses heterogêneos”. Acrescenta que “a perniciosidade combatida não reside na operação do “tele saque” genérica e abstratamente considerada, mas sim no eventual reflexo danoso que o seu uso inadequado poderia causar, em decorrência das circunstâncias pessoais daquele que não conseguiu compreender seu funcionamento, sendo impossível cogitar



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

a existência de homogeneidade na origem dos direitos defendidos, o que importa na inexorável revogação do *decisum* agravado, pela inadequação da via eleita”. Colaciona julgado do e. STJ sobre o tema. No mérito, aduz que a determinação de abstenção de creditar valores nas contas dos consumidores sem a anuência é desnecessária porque já existe vedação legal (art.39, III da Lei federal n. 8.078, de 1990) e, também, porque tal prática atentaria contra os princípios da instituição financeira. Afirma que a ordem de não realização de operações via telefone deve se restringir aos aposentados e pensionistas do INSS, tendo em vista que não existe nenhuma proibição de oferta de saques por telefone com relação aos consumidores denominados “consignado público” e “consignado privado”, mas somente com relação ao “consignado INSS”, conforme o art.3º, III da IN INSS n. 28, de 2008. Por fim, alega que não foi fixado prazo razoável para o cumprimento da ordem e pede o provimento do agravo a fim de que os efeitos da decisão que proibiu a realização de “tele saque” se restrinjam aos aposentados e pensionistas do INSS, “deixando livre a prática de tal funcionalidade para todos os demais consumidores, especialmente servidores públicos e seus pensionistas”. Requer seja atribuído efeito suspensivo ao recurso.

Preparo regular (ordem n.45).

O recurso foi recebido no efeito devolutivo, mas, após a interposição de agravo interno pelo ora Agravante, a decisão foi reconsiderada para atribuir efeito suspensivo ao recurso (ordem n.79).

Contrarrazões ofertadas (ordem n.62).

É o relatório.

Admissibilidade

Recurso próprio, tempestivo e preparado.



Preliminares - Ausência de Interesse e inadequação da via eleita

O Agravante suscita as preliminares de ausência de interesse de agir e inadequação da via eleita ao argumento de que “a existência de um grupo de pessoas prejudicadas na contratação de uma operação de crédito por questões individuais e subjetivas (...) não tem o condão de tornar homogênea uma situação jurídica que, quando muito, apenas poderia ser entendida como a aglutinação de interesses heterogêneos”.

Data venia, não lhe assiste razão.

Isso porque a situação narrada trata de um cenário que afronta a dignidade e os interesses econômicos de uma plêiade de consumidores, que não estão ligados contingencialmente apenas por certos direitos subjetivos, como sustentou o Agravante, visto que a situação fática mostra uma absoluta identidade de situações individuais que estão a justificar a ação coletiva.

Portanto, neste momento processual, verifica-se a retidão da via processual escolhida, consoante regra do art. 81 do CDC:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas **poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.**

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Por conseguinte, não apenas um ou outro grupo de consumidores deve ser protegido desse tipo “predatório” de contratação, mas todos que se encontram na condição simples de “consumidores” (art. 2º do CDC), razão pela qual não há falar em restrição do alcance da tutela deferida em Primeiro Grau.

Assim, **rejeitam-se** as preliminares.

DES. FERNANDO LINS

De acordo com o Relator.

DESEMBARGADORA LÍLIAN MACIEL

A preliminar de inadequação da ação coletiva não merece acolhida.

Os interesses cuja tutela é perseguida possuem inequivocamente uma origem comum, a saber, serviços relacionados ao denominado "tele saque". A afinidade entre esses interesses por um ponto comum de fato reveste-os de homogeneidade, haja vista o disposto no art. 81, parágrafo único, inciso III, do CDC:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

[...]

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.”

Portanto, mostra-se adequado o meio de defesa coletiva eleito pela parte autora, tendo em vista a proximidade essencial entre os direitos a serem tutelados.



Mérito

A controvérsia dos autos cinge-se em avaliar o acerto ou desacerto da decisão que deferiu a medida liminar para determinar que o Banco Agravante se abstenha de creditar valores não solicitados nas contas dos consumidores, bem como de realizar operações de crédito por via telefone vinculadas a cartão de crédito consignado, denominadas de “**tele saque**”.

Pois bem. Na origem trata-se de **ação coletiva de consumo** ajuizada pelo IDC – Instituto de Defesa Coletiva, Procon Uberaba e Defensoria Pública do Estado em face do Banco PAN S.A “visando tutelar os direitos dos consumidores que tiveram descontos indevidos em seus benefícios, decorrentes da operação de TELE SAQUE e empréstimos fraudulentos, sem o devido consentimento”.

Aduzem que “o banco, mediante ligação telefônica, oferece o limite disponível para compras no cartão de crédito para os aposentados e pensionistas como se fosse um empréstimo comum e extremamente vantajoso, creditando na conta corrente ou poupança dos cidadãos o montante em dinheiro, e que “as reclamações demonstram que a maioria dos aposentados e pensionistas aceitam o TELE SAQUE sem a mínima ideia da operação de crédito que estão celebrando, e muitos sequer contrataram o tal cartão de crédito consignado”.

Relatam que há reclamações dos consumidores no sentido de que receberam ligação do banco oferecendo cartão de crédito consignado, que foi recusado, mas ainda assim a instituição disponibilizou quantias na conta bancária e encaminhou faturas de cobranças relativas ao cartão que sequer fora desbloqueado.



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

Por fim, narram a existência de casos em que há disponibilização de recursos em conta bancária do consumidor sem sua anuência e posterior desconto das parcelas do “empréstimo” em seu benefício previdenciário.

Defendem a ilegalidade do denominado “**tele saque**” ao argumento de que é ilegal a pactuação de cartão de crédito ou empréstimo consignado “**via telefone**” e pedem a concessão da tutela antecipada para determinar ao banco que autorize o saque somente de forma presencial em caixa eletrônico, mediante desbloqueio e uso de senha, nos termos do art. 3º, III da IN n. 39 do INSS.

Inicialmente, cabe esclarecer em que consiste a modalidade de contratação de crédito via cartão consignado e o denominado “**tele saque**”, prática condenada pelas Agravadas.

E segundo definição do e. STJ, no julgamento do AResp n. 1274207:

“(…) O produto cartão de crédito consignado assemelha-se à contratação de empréstimo consignado na medida em que o crédito concedido é abatido/pago mensalmente a partir da sua Reserva de Margem Consignável (RMC), nos termos contratados. Contudo, possui a especificidade de não estar atrelado a um valor de empréstimo previamente acordado. No caso dos cartões de crédito consignado, o crédito concedido está atrelado ao uso do cartão de crédito emitido com o fim de conceder crédito rotativo. É possível ainda ao consumidor realizar empréstimos pontuais descontados da fatura e sua RMC, operação esta denominada TELE SAQUE.”

Pelo que se extrai desse excerto, o “**tele saque**” é uma funcionalidade atrelada ao cartão de crédito consignado em que o consumidor autoriza (ou solicita), **via telefone**, “novo empréstimo”, cujo valor é creditado em sua conta e as parcelas lançadas na fatura e



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

descontados da reserva de margem consignada do cartão, ou seja, do benefício de aposentadoria recebido do INSS.

A *quaestio* lançada nesses autos, então, cinge-se em avaliar (1) se referida “funcionalidade de tele saque” é ou não abusiva e (2) se o Banco Agravante realmente tem exercido tal prática com relação aos consumidores cujas reclamações instruíram esta ação.

A *priori*, saliente-se que a IN 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**”.

Confira-se:

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.**



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

Observe-se que a contratação do empréstimo pessoal e do cartão de crédito consignado deve ser pessoal, não sendo aceita autorização via telefone – aqui denominada como “**tele saque**”.

Reconhece-se que o “**tele saque**” é uma funcionalidade atrelada ao cartão de crédito; logo, como houve contratação do “cartão de crédito”, necessário apenas que a Instituição Financeira “telefone – ligue” – para o consumidor e “ofereça” o crédito, que será depositado em sua conta bancária. Posteriormente, por consequência, sobrevirão os descontos no benefício previdenciário.

A Instituição Financeira argumenta que, como o “cartão de crédito” foi regular e formalmente contratado, deve ser considerada válida e incólume de eventual abusividade esse “telefonema posterior” oferecendo o crédito, porquanto se trata de mera autorização de lançamento de crédito na conta bancária.

Note-se que a prática do “tele saque” pela Instituição Financeira – “e não pelo aposentado ou pensionista” –, porque aquela é quem tem a iniciativa de “telefonar” e “ofertar” o crédito, não deixa de ser uma forma de “contratação de empréstimo” via telefone, sugerindo burla à *intentio legislativa* quanto à proibição desta forma de pactuação.

E foi justamente com acuidade desse viés que a e. Magistrada *a quo*, Juíza de Direito Célia Ribeiro de Vasconcelos, descortinou a situação fática narrada na inicial e, agora, confirmada pelas razões do recurso de agravo, que a modernidade legou uma série de comodidades, dentre elas o avanço digital; contudo, algumas práticas contratuais (como a tal “tele saque”) acabaram despontando como extremamente abusivas.

Evidencia-se que essa prática contratual viola o direito à informação, a boa-fé contratual etc. Isto porque, tratando-se os



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

consumidores aposentados e idosos de pessoas – portanto vulneráveis em vários aspectos, inclusive no que respeita à compreensão dessa pactuação –, acabam extremamente lesados com cobrança de juros e outros encargos, sem contar o desgaste de se deslocarem de um lugar para o outro tentando desfazer o tal **“empréstimo via cartão consignado”**.

Além disso, dada a pouca ou obscura informação, certamente alguns sequer entendem a disponibilização de determinado recurso em sua conta bancária e, em razão disso, acabam gastando o valor acreditando ter sido algum repasse realizado pelo Órgão Previdenciário.

Com isso, ainda que se tenha como “funcionalidade” ligada ao cartão de crédito consignado – **“tele saque”** –, diante do modo peculiar de contratar (via telefone e sem possibilidade de ciência escoreta por parte do contratante), emerge a possibilidade de as obrigações assumidas (se é que o foram) serem iníquas, abusivas etc., porque colocam os consumidores em situação de desvantagem exagerada.

A esse respeito, dispõe o CDC no inciso IV do seu artigo 39:

“É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

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”.

Outrossim, o art. 52 do CDC estabelece:

“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:



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

- 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”.

Mencionados requisitos para a contratação são, expressamente, burlados na espécie de “oferta” de crédito via “tele saque”, mesmo que se considere a prévia contratação do “cartão de crédito”, pois o que se tem na prática é uma verdadeira “contratação via telefone” e sem a segurança necessária em prol do consumidor.

No caso dos autos, constata-se que o pleito foi aviado com base ou fundamento em inúmeras reclamações de consumidores que se dizem lesados pela prática do “tele saque” e, analisando-se o teor das reclamações, constata-se que boa parte dos reclamantes refere ao desconhecimento do “empréstimo consignado”.

Outra parte menciona o não recebimento do “cartão de crédito”, mas o recebimento das faturas e/ou descontos no benefício (FA n. 6349/5657/7796/7074/9046/8353/4226/4622/8666/2756).

Há outros que relatam oferta de “prêmio” em dinheiro, disfarçado de empréstimo (FA n. 8245); recebimento de carnê de financiamento de veículo cuja aquisição desconhece (FA n. 8802) e reclamação acerca da Reserva de Margem Consignada (FA n. 5596).

Assinale-se que dentre o rol de reclamações ao menos duas dizem respeito exatamente à oferta de cartão de crédito consignado e saque por telefone (FA n. 8880 e 6080 (ordens n.19 a 29, pg 15 e 88).

Em suma, a grande maioria das reclamações realizadas nos sites “**Reclame Aqui**” e “**consumidor.gov**” versam ligações oferecendo a contratação de empréstimos com depósitos sem



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

anuência do consumidor, vinculados a cartão de crédito que muitas vezes foi enviado sem a solicitação da parte.

Com isso, observa-se que a Instituição Financeira agravante realmente tem ofertado crédito (“saque”) aos consumidores por meio de ligações telefônicas, teoricamente atrelados a um cartão de crédito – este, às vezes, sequer solicitado –, o que se revela abusivo e indica ofensa às normas do CDC.

São inúmeros os exemplos de abusividades nessa espécie de contratação de cartão de crédito consignado e consequente oferta de crédito via telefone:

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 CONDUITA 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 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 concernentes ao contrato de empréstimo, sobretudo porque o autor já efetuou o depósito em juízo da quantia depositada, sem ter solicitado. 4. Danos morais excepcionalmente configurados, diante das particularidades do caso concreto, dada a conduta abusiva da instituição financeira ré. 5. *Quantum*



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

indenizatório que não comporta redução, na medida em que arbitrados em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, no valor de R\$ 2.000,00. 6. Multa diária fixada em caso de descumprimento da medida cominatória imposta, que não comporta modificação. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNANIME.

(TJRS. Recurso inominado n. 71008228611 (N. CNJ: 0081100-54.2018.8.21.9000) COMARCA DE CAXIAS DO SUL.)

APELAÇÃO – Ação declaratória com pedido indenizatório – Empréstimos pessoais – Alegação de inexistência de contratação – Pedidos parcialmente acolhidos para declarar a inexigibilidade do contrato de mútuo nº 857532582 e condenar o banco ao pagamento de R\$ 20.000,00, a tulo de dano moral – Pleito de reforma – Impossibilidade – **Desrespeito à boa-fé, à função social do contrato e ao dever de informação – Infringência aos argos 6º, incisos III e IV, 30, 39, incisos IV e V e 46, todos do Código de Defesa do Consumidor – Consumidora idosa – Contratação por telefone – Representante da instituição financeira que se aproveitara da fragilidade da autora para impor-lhe novo contrato, manifestamente, oneroso ao liquidando – Idosa que tentara se esquivar da proposta e não se encontrava em boas condições de saúde no dia dos fatos - Ausência de boa-fé do banco requerido – Instituição financeira que, dolosamente, engendrou cálculos nebulosos, com a única finalidade de ampliar seus lucros, em afronta à função social dos contratos – Manifesta inexigibilidade das obrigações decorrentes da avença - Dano moral - Ocorrência – Conduta predatória da instituição financeira – Consumidora que sofrera abalo na vida financeira – Quantum a ser fixado, em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta – Circunstâncias fáceas, que, in casu, não autorizam o pleito de redução - Sentença manda – Recurso improvido.**

(TJSP. AC n. 1016195-59.2015.8.26.0344; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 2ª



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2018; Data de Registro: 25/05/2018)

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO POR TELEFONE. ENGANO. INFORMAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CRÉDITO DISPONÍVEL QUE NÃO FOI COMPREENDIDA PELO IDOSO. CONSUMIDOR COM VULNERABILIDADE AGRAVADA. INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 28/2008. ILEGALIDADE. 1. É irregular a contratação de empréstimo consignado a aposentados (desconto no benefício previdenciário) por telefone. Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, art. 3º, III. 2. Além dessa irregularidade, o idoso, pessoa com vulnerabilidade agravada, sequer entendeu que se tratava de um empréstimo. **Embora seja cediço que bancos não doam dinheiro, não é incomum que idosos sejam ludibriados pelas palavras dos funcionários do banco.** 3. Adira-se que, além da ilegalidade da forma de contratação, o idoso não tem direito de arrependimento que não foi observado. Mesmo que o prazo de sete dias da data da assinatura tenha sido ultrapassado, no caso, tal prazo deveria ser computado a partir do momento em que o autor soube da natureza da contratação. 4. A devolução dos valores deve ser em dobro. Presume-se a má-fé de um contrato firmado de maneira ilegal, contrário às normas vigentes. 5. Com a devolução de valores, o dano material resta ressarcido. O dano moral, no entanto, não fica configurado, tendo o autor apenas vivenciado um grande aborrecimento. 6. Recurso parcialmente provido.*

(TJSP. AC n. 1009969-31.2014.8.26.0002; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2018; Data de Registro: 10/04/2018)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO INTERPOSTO PELO AUTOR. DEMANDANTE IDOSO, APOSENTADO, ANALFABETO E INDÍGENA. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE QUE DEVE ATENDER AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

DA PROPORCIONALIDADE, BEM COMO AO CARÁTER INIBITÓRIO DA CONDUTA. PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL A SER CORRIGIDA MONETARIAMENTE A PARTIR DA SESSÃO DE JULGAMENTO (SÚMULA 362 DO STJ) E ACRESCIDA DE JUROS MORATÓRIOS DESDE O PRIMEIRO DESCONTO IRREGULAR NÃO PRESCRITO. SENTENÇA REFORMADA. PLEITO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ACOLHIMENTO. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO

(TJPR - 10ª C.Cível - 0004004-82.2016.8.16.0104 - Laranjeiras do Sul - Rel.: Desembargador Guilherme Freire de Barros Teixeira - J. 28.02.2019)

DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS COM DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - **APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS** - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - ILEGITIMIDADE ATIVA - IMPOSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO - PRELIMINARES REJEITADAS - MÉRITO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - **INVALIDADE DA CONTRATAÇÃO POR TELEFONE** - DANO MORAL COLETIVO - POSSIBILIDADE - NÃO OCORRÊNCIA. (...) 4. **Nas contratações de empréstimos consignados feitas por telefone é impossível ao banco cumprir todos os requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, o que torna inválidos os contratos dessa forma firmados.** 5. Na seara das relações de consumo, o que causa o dano moral coletivo é a prática pelo fornecedor de serviço ou produto de ato antijurídico contra determinado segmento da coletividade, ofendendo seus valores extrapatrimoniais, gerando repulsa na comunidade.

(TJMG. AC n. 1.0702.06.290587-3/001, Relator(a): Des.(a) Sebastião Pereira de Souza, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 14/08/2013, publicação da súmula em 26/08/2013)

Nesse contexto, considerando que a operação denominada “**tele saque**” tem se mostrado abusiva em razão da forma com que os consumidores são abordados, e mais, com possível “desvio” ou “burla” à segurança da contratação com aposentados e/ou pensionistas,



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

impõe-se a manutenção da decisão no que respeita à “**abstenção de creditar valores sem a anuência explícita – por escrito – dos consumidores**”.

Aliás, quanto a isso, o próprio Agravante reconhece a existência de vedação legal, vez que o artigo 39, inciso III do CDC proíbe ao fornecedor a execução de serviços ou a entrega de produtos sem prévia autorização ou solicitação do cliente, não havendo falar sequer em autorização tácita.

Sobre a temática, veja-se julgado recente do e. STJ:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORÁIS. INVESTIMENTO DE RISCO REALIZADO PELO BANCO SEM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA DOS CORRENTISTAS. DEVER QUALIFICADO DO FORNECEDOR DE PRESTAR INFORMAÇÃO ADEQUADA E TRANSPARENTE. INOBSERVÂNCIA. **CONSENTIMENTO TÁCITO PREVISTO NO CÓDIGO CIVIL. INAPLICABILIDADE.**

1. A Lei 8.078/90, cumprindo seu mister constitucional de defesa do consumidor, conferiu relevância significativa aos princípios da confiança, da boa-fé, da transparência e da equidade nas relações consumeristas, salvaguardando, assim, os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha da parte vulnerável, o que, inclusive, ensejou a criminalização da "omissão de informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços" (caput do artigo 66 do CDC).

2. Sob tal ótica, a cautela deve nortear qualquer interpretação mitigadora do dever qualificado de informar atribuído, de forma intransferível, ao fornecedor de produtos ou de serviços, porquanto certo que uma "informação deficiente" - falha, incompleta, omissa quanto a um dado relevante - equivale à "ausência de informação", na medida em que não atenuada a desigualdade técnica e informacional entre as partes integrantes do mercado de consumo.



3. Nessa ordem de ideias, a jurisprudência desta Corte reconhece a responsabilidade das entidades bancárias por prejuízos advindos de investimentos malsucedidos quando houver defeito na prestação do serviço de conscientização dos riscos envolvidos na operação. Precedentes.

4. Ademais, a proteção contra práticas abusivas, assim como o direito à informação, é direito básico do consumidor, cuja manifesta vulnerabilidade (técnica e informacional) impõe a defesa da qualidade do seu consentimento, bem como a vedação da ofensa ao equilíbrio contratual.

5. Com esse nítido escopo protetivo, o artigo 39 do CDC traz rol exemplificativo das condutas dos fornecedores consideradas abusivas, tais como o fornecimento ou a execução de qualquer serviço sem "solicitação prévia" ou "autorização expressa" do consumidor (incisos III e VI), requisitos legais que ostentam relação direta com o direito à informação clara e adequada, viabilizadora do exercício de uma opção desprovida de vício de consentimento da parte cujo déficit informacional é evidente.

6. Nessa perspectiva, em se tratando de práticas abusivas vedadas pelo código consumerista, não pode ser atribuído ao silêncio do consumidor (em um dado decurso de tempo) o mesmo efeito jurídico previsto no artigo 111 do Código Civil (anuência/aceitação tácita), tendo em vista a exigência legal de declaração de vontade expressa para a prestação de serviços ou aquisição de produtos no mercado de consumo, ressalvada tão somente a hipótese de "prática habitual" entre as partes.

7. Ademais, é certo que o código consumerista tem aplicação prioritária nas relações entre consumidor e fornecedor, não se afigurando cabida a mitigação de suas normas - que partem da presunção legal absoluta da existência de desigualdade técnica e informacional entre os referidos agentes econômicos -, mediante a incidência de princípios do Código Civil que pressupõem a equidade (o equilíbrio) entre as partes.

(...)



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

12. Recurso especial dos correntistas provido.
Recurso especial da casa bancária prejudicado.

(STJ - REsp 1326592/GO, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/05/2019, DJe 06/08/2019).

Por fim, quanto ao pleito de “**fixação de prazo razoável para o cumprimento da ordem**”, tem-se que não há porque se estipular prazo para a obrigação de não fazer (obrigação negativa), cujo cumprimento deve ser imediato.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C CANCELAMENTO DE PROTESTO E INDENIZAÇÃO. INCLUSÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. ABSTENÇÃO. NEGATIVA DE RELAÇÃO JURÍDICA. PROVA NEGATIVA. IMPOSSIBILIDADE DE PRODUÇÃO PELO AUTOR. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 38 DO TJMG. FIXAÇÃO DE ASTREINTES. VALOR DA MULTA. REDUÇÃO. FIXAÇÃO DE PRAZO PARA OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. IMPOSSIBILIDADE (...) - Ao fixar o valor das astreintes o magistrado deve visar ao resultado prático equivalente ao cumprimento da obrigação em quantia suficientemente coercitiva, sem que implique enriquecimento sem causa do beneficiado. - **Não cabe fixação de prazo para cumprimento de obrigação de não fazer.**

(TJMG. AI n. 1.0216.19.003623-8/001, Relator(a): Des.(a) Pedro Bernardes, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/02/2020, publicação da súmula em 18/02/2020)

Sendo assim, o comando judicial deve ser cumprido imediatamente, ou seja, assim que o Banco Agravante tomar conhecimento desta decisão.

Com essas considerações, *a priori* e nesta apreciação própria da deliberação interlocutória, conclui-se que a operação denominada “**tele saque**” ofertada pelo Agravante, pela forma com que é empreendida, configura burla aos direitos do consumidor, pois ofende



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

a clareza e a segurança da contratação, expondo um número incontável de pessoas – aposentados ou pensionistas – à abusividade da contratação.

Diante do exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Custas e despesas pelo Agravante.

É como se vota.

DES. FERNANDO LINS

Acuso o recebimento de memoriais apresentados pela parte agravada, devidamente apreciados.

Posiciono-me de acordo com o relator.

DESEMBARGADORA LÍLIAN MACIEL

Adiro integralmente ao voto do e. Relator.

Inicialmente registro que recebi memoriais e sustentação oral apresentados pela FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON e pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, os quais foram devidamente apreciados.

Consigno também que coloco-me de acordo com o relator.

Trata-se de agravo de instrumento interposto por BANCO PAN S/A - Agravante em face do INSTITUTO DEFESA COLETIVA e outros, em virtude da decisão proferida pelo Juízo da 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, que deferiu parcialmente a tutela de urgência, para determinar ao réu, ora recorrente, o seguinte:

“- se abstenha de creditar qualquer valor em conta bancária do consumidor sem a anuência inequívoca deste, sob pena de multa 100% do valor que vier a ser depositado indevidamente.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

- se abstenha de realizar operação de crédito via telefone - Telesaque através da modalidade de crédito denominada cartão de crédito consignado, sob pena 100% do valor liberado ao consumidor.”

Em suas razões de agravo, o recorrente arguiu a inadequação da via da ação coletiva, ao fundamento de que os interesses tutelados não são homogêneos, sendo apenas oriundo dos mesmos fatos. Sustenta que há situações específicas que descaracterizam a homogeneidade dos interesses, a exemplo dos alegados vícios de consentimento e de suposto cometimento de fraude na contratação do crédito consignado.

No mérito, em apertada síntese, a recorrente nega o oferecimento, por via telefônica (tele saque), de empréstimo vinculado a cartão de crédito consignado a aposentados e pensionistas do INSS.

Sustenta que, em razão de proibição legal e infralegal, não presta esse tipo de serviço àquela camada de consumidores.

Nega ter realizado depósito de quantia, em contas bancárias de aposentados e pensionistas, relacionada a cartão de crédito consignado não contratado.

Por fim, alega que não foi fixado prazo razoável para o cumprimento da ordem e pede o provimento do agravo a fim de que os efeitos da decisão que proibiu a realização de “tele saque” se restrinjam aos aposentados e pensionistas do INSS.

O d. Relator negou provimento ao recurso, reputando adequada a via eleita, e no mérito, considerou demonstrada, em princípio, a falha no dever de informação por parte da empresa ré, reconhecendo também a abusividade quanto ao fornecimento de crédito consignado à revelia de autorização pelo consumidor.

As questões devolvidas ao conhecimento deste Órgão Revisor cingem-se a: i) adequação da ação coletiva para a tutela dos interesses discutidos na exordial; ii) abusividade no fornecimento de



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

produto não contratado (cartão de crédito consignado) e do serviço de tele saque; e iii) suposta exorbitância da decisão atacada quanto aos destinatários da tutela provisória.

Na origem, a parte autora alega que a instituição financeira, mediante ligação telefônica, oferece aos aposentados e pensionistas do INSS o limite disponível para compras no cartão de crédito consignado, como se fosse um empréstimo comum, creditando na conta corrente ou poupança o montante em dinheiro, operação denominada de tele saque.

Afirma que muitos, apesar de já possuírem o cartão de crédito consignado, não possuem o suficiente discernimento sobre o serviço oferecido por meio do denominado “tele saque”. Aduz que outros consumidores sequer possuíam cartão de crédito consignado e a despeito disso eram depositadas quantias em suas contas correntes ou poupança.

Pois bem.

Constam dos autos inúmeras reclamações formalizadas perante o PROCON de Uberaba-MG (Ordem 19-20), bem como nas plataformas digitais do “*reclame aqui*” e do “*consumidor.gov*” (Ordem 21-29) relacionadas à oferta e contratação com consumidores de “saque” vinculado ao cartão de crédito consignado, via ligação telefônica. Extrai-se também das irresignações daquela plêiade de consumidores a realização de depósitos à revelia de qualquer autorização do “beneficiário”.

O CDC, em seu art. 6º, inciso III, deixa indene de dúvidas o dever a cargo do fornecedor de produtos e de serviços, no que concerne à prestação de informações claras, inequívocas, ostensivas e verdadeiras.

Esse dever tem o seu rigor acentuado quando se está diante de consumidores considerados hipervulneráveis, como é o caso dos



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

autos, em que os destinatários do serviço de “tele saque”, pela condição de aposentados, ostentam em sua maior parte uma idade já avançada.

Saliente-se que 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”**.

A esse respeito, confira-se:

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.**

Tal previsão normativa, perfeitamente alinhada aos imperativos de boa fé e do dever de informação insculpidos no CDC, visa coibir práticas abusivas que privem os consumidores de tomarem uma decisão consciente quando da aceitação de produtos e serviços.



Agravo de Instrumento-Cv Nº 1.0000.19.145399-2/001

Destarte, respeitados os restritos limites de cognição da presente via, restou demonstrada, em princípio, a abusividade da conduta da ré, ora recorrente, impondo-se a manutenção da decisão de origem.

SUPOSTA INOBSERVÂNCIA AOS DESTINATÁRIOS DA TUTELA PROVISÓRIA

Quanto à alegada exorbitância dos limites subjetivos da decisão de origem, que em tese alcançaria um universo de consumidores cuja tutela não é pleiteada na inicial, entendo que razão não assiste ao recorrente.

Os fundamentos da decisão de origem permitem concluir, seguramente, que o público consumerista a ser atingido pelos seus efeitos abrange exclusivamente aposentados e pensionistas do INSS.

Nesse caso, a leitura da ordem liminar deve ser realizada de forma sistemática, considerando o conjunto da fundamentação do pronunciamento do juiz, e não de forma isolada.

Feitos esses breves apontamentos, coloco-me integralmente de acordo com o Relator.

É como voto.

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"

Documento assinado eletronicamente, Medida Provisória nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001.

Signatário: Desembargador MANOEL DOS REIS MORAIS, Certificado: 24D73F31C87D189F, Belo Horizonte, 19 de agosto de 2020 às 18:17:41. Signatário: Desembargador FERNANDO DE VASCONCELOS LINS, Certificado: 037E6212063D7597899A03B35CE9E909, Belo Horizonte, 19 de agosto de 2020 às 18:25:19. Signatário: LILIAN MACIEL SANTOS, Certificado: 447E15D01DB8E1071638FCBE4A081CE1, Belo Horizonte, 19 de agosto de 2020 às 19:15:09. Julgamento concluído em: 19 de agosto de 2020.

Verificação da autenticidade deste documento disponível em <http://www.tjmg.jus.br> - nº verificador: 100001914539920012020895997