



Poder Judiciário do Estado de Sergipe
3ª Vara Cível de Aracaju

Nº Processo 202010300666 - Número Único: 0021853-94.2020.8.25.0001

Autor: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SERGIPE

Réu: BANESE

Movimento: Decisão >> Concessão em parte >> Antecipação de Tutela

202010300666

Cuida-se de ação civil pública interposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO em face do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE, visando que o demandado adote providências para cumprimento efetivo da oferta proposita, promovendo a prorrogação/pausando, em até 90 (noventa) dias, as parcelas dos contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, garantindo a manutenção do financiamento original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, com juros originais do contrato, sem cobrança de IOF e de Seguro ou a manutenção do contrato original, apenas refinanciando as parcelas pausadas, com juros originais diluídos, oportunizando novos prazos, garantindo o que importar em menor onerosidade ao consumidor; que disponibilize, no site oficial do banco, informações claras e precisas sobre a prorrogação das parcelas, nos moldes alinhados no item anterior, explicitando o valor dos juros do contrato original aplicado e o prazo para não ocorrência de desconto, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante, bem como promover no aplicativo do banco, a simulação possível para conhecimento pleno, pelo consumidor contratante, da melhor opção para prorrogação das parcelas dos contratos retromencionados; que não faça a inclusão obrigatória de Seguro nos contratos de Empréstimo Consignado, sem que seja devidamente autorizado pelo consumidor, em opção formalizada, através de instrumento próprio, com chancela respectiva e contendo todas as informações correspondentes, com cópia disponibilizada ao consumidor; que permita ao consumidor, em prazo não inferior a 30(trinta) dias, a opção de rescindir o contrato com a operação de refinanciamento dos valores dos contratos de Empréstimos Consignados, para os que já aderiram, podendo prorrogar as parcelas respectivas, pelo prazo de 90 (noventa) dias, nos moldes dos pedidos insertos na letra “A” da presente peça proemial do processo, garantindo o cumprimento da oferta, tudo em sede de tutela de urgência e ao final, além da confirmação dos mencionados pedidos, o pagamento de dano social, no valor de R\$ 50.000,00.

Alega o demandante que, mediante o serviço de Ouvidoria, recebeu diversas denúncias de consumidores, usuários dos serviços do Banco do Estado de Sergipe, diante da possibilidade de negociação pertinente à suspensão dos descontos de até 3 (três) prestações do contrato de empréstimo consignado, pausando a continuidade dos descontos, diante da grave crise econômica, produzida pelo COVID-19 e, nas tratativas firmadas com o banco, a opção apresentada foi de refinanciamento integral do contrato original, elevando o valor do débito e consequentemente ampliando o número de prestações; que diversas Instituições Financeiras, com objetivo de reduzir o impacto da pandemia do COVID-19, adotaram medidas para reduzir os problemas enfrentados pelos consumidores, notadamente quando anunciado o primeiro conjunto de medidas emergenciais pelo Governo Federal para proteção da população vulnerável à pandemia do novo coronavírus e que no mês de março, o Banco Central do Brasil determinou que as Instituições financeiras ajustassem os seus horários de atendimento ao público nas agências presenciais e, em adição, os bancos começaram a incentivar os clientes a usarem canais não presenciais para atendimento bancário, como internet banking, chat e telefone, objetivando evitar aglomerações nas agências físicas e, com isso, a necessidade de informações sobre múltiplos os serviços deveriam guardar qualidade e adequação à nova sistemática de atendimento.

Explicita que o demandado em seguimento das iniciativas governamentais, passou a divulgar oferta de prorrogação e renegociação de empréstimos consignados, ressamdo de seu próprio site, em 29/04/2020 a seguinte informação: “BANESE ANUNCIA PAUSA EM CRÉDITOS A PARTIR DO DIA 4 DE MAIO” - Prorrogação visa amenizar efeitos da pandemia. O Banco do Estado de Sergipe(Banese) vai disponibilizar, a partir da próxima segunda feira (04/05), uma pausa os pagamentos das operações de crédito consignadas ou de CDC (Crédito Direto ao Consumidor) de clientes pessoas físicas. As pausas serão feitas pelo próprio APP do banco.”; que na mesma matéria foram disponibilizadas algumas poucas informações sobre como deveria proceder o consumidor para “pausar” suas prestações, já que o atendimento deveria ser com utilização de aplicativo do Banco; que o requerido oferta, a todo momento, em seu próprio site, que as prestações dos consumidores seriam “pausadas”, falando o tempo todo em “prorrogação” das parcelas do Crédito Consignado, isso justamente no momento em que eram divulgados Projetos locais e na Câmara dos Deputados para suspensão por até seis meses dos descontos em contracheque dos servidores referente dos empréstimos consignados, com conseqüente avanço para o final do contrato, sem juros ou correção.

Assevera que das diversas matérias publicadas em sites diferentes, observa-se que todas as informações repassadas aos consumidores, importa a ideia de que o benefício seria oferecido com as “pausas” nas prestações ou mesmo “prorrogação”, como forma de aliviar o impacto financeiro produzido pela pandemia predita, de alcance internacional, não falando nem mesmo em incidência de juros e demais encargos, entretanto o demandado estava provendo o refinanciamento dos contratos existentes.

Aduz que em momento algum o demandado prestou esclarecimentos, nem mesmo em seus meios de comunicação com o consumidor; que em nenhum momento foi esclarecido que se tratava de refinanciamento, ferindo o CDC, mormente em se considerando as condições vividas no atual momento de pandemia.

Juntou documentos, fls. 46/98.

O processo foi originariamente distribuído perante a 21ª Vara Cível desta Comarca, sendo remetido a esta vara, consoante decisão de fls. 101/102.

Intimado para se manifestar do pedido liminar, o demandado esclarece, fls. 135/, que buscou o mais rápido possível auxiliar os consumidores neste período, postergando o recebimento de algumas parcelas; que a campanha foi divulgada em 29/04/2020 e em momento nenhum foi falado em ausência de juros, pelo contrário, há informação de que os juros da carência seriam diluídos nas parcelas; que, posteriormente, em 30/04/2020 lançou novo conteúdo, “Principais dúvidas sobre a Prorrogação de Empréstimos Pessoa Física”, no bojo do qual esclareceu-se em 11 pontos as principais características da campanha com o escopo de esclarecer os consumidores e novamente destacou-se que os juros de carência seriam aplicados nas parcelas; que todos os demais bancos adotaram para postergar as parcelas vencíveis no período: liquidação do contrato vigente no sistema, com a criação de novo contrato, observando-se as taxas e demais encargos praticados originalmente, aplicando-se o prazo de carência solicitado pelo cliente para evitar a exação no período (30, 60 ou 90 dias); que cumpriu com o dever de informação por meio dos seus canais de atendimento e divulgação, não sendo responsável pelas matérias veiculadas em outros sites.

Assevera que no ato da solicitação de prorrogação o cliente é devidamente informado que o prosseguimento implica na “renovação do contrato” e tem acesso a todas as informações do contrato vigente (valor; saldo devedor; número de parcelas), e, logo na sequência (após selecionar o período desejado de carência), visualiza a tela de “simulação” de como ficará o contrato renovado e finalmente, na tela de “confirmação” são lançados todos os dados do “contrato vigente” e do “contrato renovado”; que assegurou aos clientes o direito de arrependimento na forma do CDC, no entanto apenas foram efetuados 135 pedidos de cancelamento, o que corresponde a menos de 1,5% do total de prorrogações concluídas (total 10.544); que quanto ao seguro prestamista, somente as contratações originárias que possuíam esta contratação é que foi mantida, requerendo a improcedência dos pedidos.

Decido.

Cuida-se de ação civil pública movida pelo Ministério Público em face do Banco do Estado de Sergipe.

Alega o MP que diante de diversas reclamações recebidas de consumidores, através do canal da Ouvidoria, instaurou procedimento para analisar a conduta do banco demandado quanto a medida adota, nesta pandemia, acerca da prorrogação/pausa na cobrança de parcelas de empréstimos consignados.

Assevera que o demandado divulgou notícia que iria pausar/prorrogar até 03 parcelas de quem tivesse empréstimo consignado com o banco demandado, dando a entender que as parcelas seriam cobradas ao final do contrato e sem informar sobre acréscimo de juros, por exemplo, entretanto passou a refinar os contratos dos clientes, com a inclusão de seguro e IOF, além dos juros.

Pois bem, é indispensável discorrer acerca dos requisitos indispensáveis para a concessão de antecipação de tutela. Para tanto, transcrevo o teor do **art. 300 do Novo Código de Processo Civil**, *in verbis*:

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a **probabilidade do direito** e o **perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo**.

Assim, conforme se observa, indispensável se faz a presença dos seguintes **requisitos**: a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ou resultado útil do processo. Ainda, frise-se, que está presente o requisito de caráter negativo previsto no **§3º, art. 300 do CPC**, qual seja, **a reversibilidade da decisão**.

O elemento do **perigo de dano** consiste no fundado receio da existência de um dano jurídico, de difícil ou impossível reparação, durante o curso da ação, aferido através do juízo próprio de probabilidade, com comprovada plausibilidade de existência de dano, justificado receio de lesão de direito e/ou existência de direito ameaçado.

Em relação aos elementos que evidenciem a **probabilidade do direito**, estes devem ser hábeis a convencer o magistrado da verossimilhança das alegações trazidas pela parte para que se admita a antecipação da tutela pretendida.

Sabe-se, ademais, que para o provimento antecipado necessário se faz que esta se revista do caráter de **medida de urgência**.

No caso apresentado, vislumbra presença dos pressupostos/requisitos necessários à concessão da antecipação de tutela. Explico.

Realmente, verifica-se dos documentos colacionados aos autos, inclusive, daqueles anexados pelo próprio demandado que o anúncio foi de “Banese anuncia pausa em créditos a partir do dia 4 de maio”

Vejamos o restante do anúncio/oferta:

“Prorrogação visa amenizar efeitos da pandemia.

O Banco do Estado de Sergipe (Banese) vai disponibilizar, a partir da próxima segunda-feira (04/05), uma pausa nos pagamentos das operações de crédito consignados ou de CDC (Crédito Direto ao Consumidor) de clientes pessoas físicas.

As pausas serão feitas pelo próprio APP do banco. As operações de CDC terão efeito imediato, exceto se caírem no dia do débito da parcela.

A prorrogação dos empréstimos consignados obedecerá o cronograma de fechamento da folha dos órgãos repassadores. O Banese colocou em seu site (www.banese.com.br) um FAQ - perguntas frequentes -, esclarecendo as principais dúvidas dos clientes.

Principais dúvidas sobre a Prorrogação de Empréstimos Pessoa Física

1) Como os clientes poderão aderir a prorrogação de empréstimos?

Através do Aplicativo Banese na opção Crédito>Meus Empréstimos>Prorrogar Parcelas.

2) Quem poderá prorrogar os créditos debitados em conta corrente (CDC)?

Para os contratos debitados em conta corrente (CDC), estarão elegíveis servidores públicos estaduais, municipais e federais, empregados de empresas privadas, profissionais liberais e aposentados e pensionistas do INSS.

3) Quem poderá prorrogar os créditos Consignados?

Para os contratos consignados, estarão elegíveis servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, a partir da folha de maio e considerando a viabilidade de cada órgão pagador para adequação dos seus sistemas de averbação.

4) Quais tipos de empréstimos poderão ter o prazo para pagamento prorrogado?

Será possível a prorrogação dos contratos de Consignado, Credi Salário, Credi Rápido Salário, Credi Veículos, Credi Profissional Liberal, Credi Pessoal, Credi Rápido Pessoal, Modernização de Cartórios, Credi Aposentados e Renegociação de dívidas.

5) Quais linhas NÃO estão elegíveis?

Não estão elegíveis à prorrogação as linhas de antecipação de recebíveis (Antecipação 13º, Antecipação do Imposto de Renda, etc.), créditos que atendam a sazonalidade (Credi Educação, Pagamento de contas, IPVA, IPTU, etc.) e limites rotativos de crédito (limite emergencial – cheque especial e credi-conta).

6) Como serão cobradas as parcelas a vencer e juros de carência nesse período?

A prorrogação deverá ser solicitada para cada contrato ativo a fim de manter as mesmas linhas de crédito e a taxa do contrato original. Os juros de carência serão distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação ao novo cronograma.

7) Qual o prazo para prorrogação dos empréstimos?

A prorrogação será de até 90 (noventa) dias, escolhida pelo cliente no momento da solicitação da prorrogação das parcelas.

8) É possível aderir a prorrogação com crédito extra?

A prorrogação ocorrerá “sem troca”, isto é, sem a liberação de recurso financeiro adicional. Caso o cliente possua limite pré aprovado disponível poderá contratar uma nova operação de crédito após a solicitação da prorrogação das parcelas. Para essa nova contratação com liberação de valor, o cliente deverá acessar a opção Crédito>Renovação de empréstimos ou através da opção Crédito>Crédito Rápido.

9) Clientes com portabilidade de salário estarão elegíveis a prorrogação?

Sim, caso não esteja disponível no Aplicativo, o mesmo deverá se dirigir ao atendimento nas agências. O atendimento também poderá ser feito através de chat ou agendamento, disponíveis no site do Banese.

10) Consultei meu aplicativo e a prorrogação não está disponível. O que fazer?

O cliente deverá dirigir-se à uma de nossas agências distribuídas pelo estado. O atendimento também poderá ser feito através de chat ou agendamento, disponíveis no site do Banese.

Para cliente que não estiver disponível a opção de prorrogação da parcela, favor direcionar-se à uma de nossas unidades de atendimento. O atendimento também poderá ser feito através de chat ou agendamento, disponíveis no site do Banese.

A depender da data da solicitação da prorrogação do consignado poderá ainda ocorrer o desconto da parcela atual, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante. Exemplo: Os servidores que fizerem a opção após o fechamento da folha de maio, somente passarão a ter a suspensão do pagamento de referidas prestações a partir da folha de junho.

Nesse primeiro momento, para contratação com troco não haverá carência no pagamento da 1ª prestação”. *Grifo nosso.*

Conforme transcrito acima, observa-se que em todo momento o demandado anuncia PAUSA/PRORROGAÇÃO e em nenhum trecho da matéria explícita que, na verdade, se trata de um refinanciamento de todo o contrato e não apenas das parcelas pausadas, por exemplo.

A Constituição Brasileira (art. 170) estabelece que a atividade econômica deve observar, entre outros, o princípio da defesa do consumidor. O princípio é dirigido não só ao Estado, mas, principalmente, aos agentes econômicos. **O princípio é abrangente do direito à informação, referido explicitamente no art. 5º, XIV.**

O Código de Defesa do Consumidor estabelece “**a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, característica, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem**”, como um dos direitos básicos do consumidor (inciso III do art. 6º).

A informação visa dotar o consumidor de elementos objetivos de realidade que lhe permitam conhecer os produtos e serviços e exercer suas escolhas.

Assim, ao fornecedor incube prover os meios para que a informação seja conhecida e compreendida pelo consumidor. Nestas condições, **o fornecedor deve ser o mais explícito quanto possível na apresentação do seu produto ou serviço, com o fim de estabelecer parâmetro real das suas características e evitar qualquer espécie de engano em prejuízo daquele que pretende o consumo.**

O art. 46 do CDC explicita que “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”.

“O fornecedor deverá ter cautela de oferecer oportunidade ao consumidor para que, antes de concluir o contrato de consumo, tome conhecimento do conteúdo do contrato...”

Dar oportunidade de tomar conhecimento do contrato não significa dizer para o consumidor ler as cláusulas do contrato de comum acordo ou as cláusulas contratuais gerais do futuro contrato de adesão. Significa, isto sim, fazer com que tome conhecimento efetivo do conteúdo do contrato. Não satisfaz a regra do artigo a mera cognoscibilidade das bases do contrato, pois o sentido teleológico e finalístico da norma indica dever do fornecedor dar efetivo conhecimento ao consumidor de todos os direitos e deveres que decorrerão do contrato...

É muito comum o consumidor tomar conhecimento de uma cláusula contratual que atua em seu desfavor, apenas quando ocorrer o fato que enseja a aplicação daquela cláusula (...) Não basta,

porquanto, que a cláusula exista e esteja inserida no instrumento do contrato” (Nelson Néri Junior, *in* Código de Defesa do Consumidor, p. 316/318. ed. Forense Universitária, 3ª ed, comentários do art.46).

Ademais, além da ausência de informações adequadas, dos *prints* anexados pelo demandante à exordial, observo que os valores simulados aumentam significativamente, como por exemplo, as fls. 68, consta uma simulação em que o consumidor possui saldo devedor de 78 parcelas de R\$ 331,95 (R\$ 25.892,10), com a “pausa” de duas parcelas, passa a ter saldo devedor de 93 parcelas de R\$ 331,50 (R\$ 30.826,50), ou seja, uma pausa de dois meses que equivaleria a R\$ 663,90 foi aumentada em mais de 05 vezes esse valor, implicando em uma majoração final do contrato em R\$ 4.937,40, o que sequer é explicitado claramente e, a priori, mostra-se abusivo.

Cabe destacar que quanto aos pedidos de que o demandado seja compelido a não inserir cobrança de seguro, sem consentimento do consumidor, e ainda que seja compelido a permitir a rescisão sem ônus daqueles que aderiram a essa prorrogação, ponto que o demandado assevera que o seguro somente está sendo mantido nos casos em que o contrato originário já possuía tal contratação, bem como que é possível o destrato, tanto que alguns poucos clientes já o solicitaram.

Neste ponto, a despeito de inexistir nos autos, neste momento, documentos que demonstrem a cobrança abusiva do seguro, entendo que o seguro somente pode ser inserido quando contratado em caso de aceitação pelo consumidor e desde que devidamente informado acerca desta contratação, razão pela qual defiro o pedido neste ponto com a ressalva de que esta decisão limita-se aos refinanciamentos feitos com lastro na “pausa/prorrogação” ofertada pelo Banese.

De igual forma, tendo em vista que o demandado afirma já permitir a rescisão e, considerando ainda que a oferta não foi devidamente clara aos consumidores, defiro também o pedido de que seja possibilitada a rescisão, sem ônus, pelos consumidores que aderiram a esse refinanciamento nos moldes acima explicitado.

Assim, entendo que assiste razão ao demandante quanto aos pedidos no sentido que o demandado cumpra a oferta propositada, promovendo a prorrogação/pausando, em até 90 (noventa) dias, as parcelas dos contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, garantindo a manutenção do financiamento original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, com juros originais do contrato, sem cobrança de IOF e de Seguro, salvo se pactuado no contrato originário, ou apenas refinanciando as parcelas pausadas, com juros originais diluídos, oportunizando novos prazos para pagamento somente dessas parcelas pausadas; que disponibilize, no site oficial do banco, informações claras e precisas sobre a prorrogação das parcelas, nos moldes acima explicitando, esclarecendo o valor dos juros do contrato original aplicado e o prazo para não ocorrência de desconto, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante; que não faça a inclusão obrigatória de Seguro nos contratos de Empréstimo Consignado, sem que seja devidamente autorizado pelo consumidor, em opção formalizada, através de instrumento próprio, com chancela respectiva e contendo todas as informações correspondentes; que permita ao consumidor, em prazo não inferior a 30 (trinta) dias, a opção de rescindir o contrato com a operação de refinanciamento dos valores dos contratos de Empréstimos Consignados, para os que já aderiram, podendo prorrogar as parcelas respectivas, pelo prazo de 90 (noventa) dias, nos moldes acima explicitado e sem ônus a mais por essa rescisão.

Por fim, quanto ao pedido de que o demandado forneça simulação da contratação, verifica-se dos documentos juntados pelo demandante que esta opção já está disponível, razão pela qual não há que se falar em deferimento.

Assim, diante do exposto, observo que, pelo menos em análise prelibatória que estão presentes todos os requisitos a autorizar a concessão da medida antecipatória, com exceção de fornecer “simulação”, uma vez que esta já é ofertada pelo demandado.

Sendo assim, pelas razões expostas, **DEFIRO** o pedido de tutela antecipada formulada pelo requerente na inicial para determinar queo **demandado cumpra a oferta propalada, promovendo a prorrogação/parando em até 90 (noventa) dias as parcelas dos contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos estaduais, municipais, federais e empregados de empresas privadas, garantindo a manutenção do financiamento original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, com juros originais do contrato, sem cobrança de IOF e de Seguro, salvo se pactuado no contrato originário, ou apenas refinanciando as parcelas pausadas, com juros originais diluídos, oportunizando novos prazos para pagamento somente dessas parcelas pausadas; que disponibilize, no site oficial do banco, informações claras e precisas sobre a prorrogação das parcelas, nos moldes acima explicitando, esclarecendo o valor dos juros do contrato original aplicado e o prazo para não ocorrência de desconto, condicionado ao fechamento da folha de pagamento do órgão consignante; que não faça a inclusão obrigatória de Seguro nos contratos de Empréstimo Consignado, sem que seja devidamente autorizado pelo consumidor, em opção formalizada, através de instrumento próprio, com chancela respectiva e contendo todas as informações correspondentes e que permita ao consumidor, em prazo não inferior a 30 (trinta) dias, a opção de rescindir o contrato com a operação de refinanciamento dos valores dos contratos de Empréstimos Consignados, para os que já aderiram, podendo prorrogar as parcelas respectivas, pelo prazo de 90 (noventa) dias, nos moldes acima explicitadoe sem ônus a mais por essa rescisão, com assento nos fundamentos acima descritos, **tudo no prazo máximo de 15 dias, a contar da intimação pessoal**, sob pena de aplicação de multa no valor de R\$500,00 (quinhentos reais), por contratação indevida.**

CITE-SE o requerido para oferecer contestação, no prazo de 15 (QUINZE) dias, nos termos do artigo 335, caput, do Código de Processo Civil, sob pena de ser considerado revel.

Com a juntada da contestação, intime-se o autor para dela se manifestar.

Intimações necessárias

Cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **LUIS GUSTAVO SERRAVALLE ALMEIDA, Juiz(a) de 3ª Vara Cível de Aracaju**, em 20/07/2020, às 14:10:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos, mediante preenchimento do número de consulta pública **2020001298707-34**.