



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE SANTA CRUZ DO SUL

Procedimento nº 01530.000.375/2022 — Inquérito Civil

---

**Excelentíssimo(a) Senhor(a) Doutor(a) Juiz(a) de Direito da Vara Cível da Comarca de Santa Cruz do Sul**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, por seu representante signatário, no uso de suas atribuições legais, com base nos artigos 127, *caput, in fine*, e 129, inciso III, da Constituição Federal; no artigo 25, inciso IV, alínea "a", da Lei n.º 8.625/1993, e no Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, propor

### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA EM DEFESA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES**

contra o Banco Pan S.A, CNPJ nº 59.285.411/0001-13, sediado na Avenida Paulista, nº 1.374, 16º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01310100, São Paulo/SP, representado por Carlos Eduardo Pereira Guimarães, Presidente do Banco Pan S.A., pelos fatos e fundamentos que se passa a expor.

### **I - DOS FATOS**

O Inquérito Civil nº 01530.000.375/2022 (doravante IC) foi instaurado em 16 de agosto de 2022, com a finalidade de *"investigar práticas abusivas de concessão de empréstimos consignados, com crédito em conta sem a prévia solicitação do consumidor, por parte do Banco Pan S.A., em afronta ao artigo 39, inciso III, IV e VI, e artigo 51, incisos IV e XV, todos do Código de Defesa do Consumidor"*.

O procedimento que deu lastro ao IC teve início a partir de reclamação encaminhada pela consumidora Diva da Costa dos Santos, moradora do Município de Santa Cruz do Sul. No ato, ela afirmou:



Conforme relato de Diva da Costa dos Santos, em fevereiro deste ano (2022) foram realizadas duas transferências eletrônicas para sua conta na Caixa Federal - uma no valor de R\$ 12.212,85 e outra de R\$ 1.356,91. Sem conhecimento sobre a procedência dos valores, entrou em contato com o banco e foi orientada a procurar o Banco Bradesco e /ou Banco Pan. Desde então, passou a receber diversas ligações do Banco Pan acerca do recebimento de cartão de crédito que disse jamais ter solicitado. A reclamante e o filho explicaram à atendente que não queriam o dinheiro ou o cartão de crédito, quando informaram que receberia pelo correio boleto para a devolução dos valores. Efetuaram, então, o pagamento de R\$ 1.056,91, referente ao pagamento do cartão de crédito, mas o boleto para devolução dos valores depositados não foi enviado. Após novas tentativas de contato com o banco, receberam boleto para quitação da dívida em um valor maior do que as transferências recebidas. Buscaram auxílio na Assistência Judiciária da UNISC (onde foram informados de que havia outras pessoas lesadas pelo mesmo banco) e no fórum, onde foram orientados a procurar esta Promotoria de Justiça. A reclamante informou que foi registrado boletim de ocorrência e solicitou intervenção do Ministério Público, já que, conforme consta, há quatro meses tem sido descontado de sua aposentadoria o valor de R\$ 363,50 (Evento 5).

Após diligências iniciais, foram encaminhadas pelo PROCON local 48 reclamações de consumidores demonstrando conduta ilegal por parte do demandado. Em sua maioria, as reclamações dão conta de empréstimos e/ou cartão de crédito consignados, sem autorização, averbados em benefícios previdenciários. Diversos consumidores relataram contato telefônico em que o(a) atendente teria se identificado como servidor(a) do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). A partir disso, eram informados de supostos valores a receber quando, em tese, eram induzidos a fornecer seus dados/documentos (Evento 19, pp. 8/1032 e Evento 21).

Instado a esclarecer o teor das reclamações, o demandado informou, em síntese, que os fatos noticiados não configuram lesão ou ameaça de lesão a direitos tutelados pelo Ministério Público. Noutro tanto, afirmou não haver amplitude significativa,



tampouco interesse social relevante, já que as reclamações acostadas representariam percentual inferior a 0,0002807018% dos clientes atendidos pela instituição. E mencionou não prosperar a ideia de que estaria promovendo ou permitindo contratações de crédito consignado sem a solicitação ou concordância dos consumidores (Evento 36, pp. 4/313).

No ponto, é importante destacar que, em momento anterior à manifestação, o Banco Pan juntou aos autos resposta estranha ao procedimento – já que correspondente a expediente instaurado pela Promotoria de Justiça Cível de Bento Gonçalves, a fim de averiguar objeto semelhante (Evento 35, pp. 3/45). Depreende-se da documentação acostada a existência de outros procedimentos acerca do mesmo tema, instaurados pela Promotoria de Justiça de Alegrete (NF. 00711.000.114/2022 e NF. 00711.000.098/2022), Promotoria de Justiça de Nonoai (01798.000.311/2020), Promotoria de Justiça de Nova Prata (01802.001.101/2022), Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Porto Alegre (IC.01413.000.358/2019) e Promotoria de Justiça de Taquara (5002288-86.2022.8.21.0070).

Não bastasse, em outubro de 2022, o PROCON enviou 16 novas reclamações a esta Promotoria de Justiça Especializada (Evento 33, pp. 4/275).

Pelo apanhado, verifica-se a conduta reiterada do demandado em praticar atos lesivos contra os consumidores. Deve-se considerar que os casos reportados certamente retratam uma ínfima parcela das situações de desrespeito aos direitos dos consumidores. Sabe-se, muitos consumidores (em especial, idosos com dificuldade no acesso e/ou na compreensão de movimentações bancárias) sequer percebem a



contratação dos empréstimos, e outros tantos, mesmo percebendo, não reclamam, quiçá pela "natural sedução" de receber na conta, imediatamente, montante significativo de dinheiro à disposição.

Ademais, mesmo oportunizada resposta às reclamações, o demandado disse apenas não ter constatado irregularidades, e sequer trouxe qualquer explicação que justifique ou demonstre as providências adotadas diante do número de reclamações acostadas aos presentes autos (inclusive, seguem sendo remetidas pelo PROCON), bem como os demais casos relatados em outras Promotorias de Justiça.

Considerando, portanto, os elementos de prova angariados, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ao Banco Pan.

No entanto, em nova manifestação, o demandado limitou-se a reiterar os mesmos argumentos. Negou qualquer prática abusiva e afirmou não ter interesse em firmar acordo com o Ministério Público (Evento 43, pp. 4/30).

Os fatos até aqui reportados ao IC revelam um grande número de reclamações de consumidores pela mesma situação ilegal, abusiva e danosa – concessão de empréstimos não solicitados pelos consumidores –, o que é incompatível com os princípios e normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Enfim, frente à potencialidade danosa/nociva da conduta abusiva e reiterada do requerido, que, mesmo diante de inúmeras reclamações de consumidores, não se dispôs a alterar a sua conduta, a alternativa que resta é o ajuizamento desta Ação Civil Pública.

## **II - DO DIREITO**



A Lei Federal nº 7.347, de julho de 1985, instituiu e regulamentou a Ação Civil Pública, o Inquérito Civil e o Termo de Ajustamento de Conduta, legitimando a atuação do Ministério Público, *in verbis*:

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

II – ao consumidor;

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - o Ministério Público;

A Constituição Federal dispõe nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170 A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

Como se sabe, os comandos constitucionais acima referidos foram cumpridos com a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. O CDC instituiu uma série de princípios e diretrizes que funcionam como pautas normativas para as relações de consumo estabelecidas no país, no sentido



de proteger efetivamente o consumidor pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, e a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo.

Nesse passo, os dispositivos 4º e 6º do CDC disciplinam:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

Considerando os fatos narrados nos autos, é patente a ofensa do demandado aos mais elementares direitos dos consumidores previstos no CDC, especialmente o art. 4º, VI, e art. 6º, IV, que estipulam, respectivamente, a proteção contra as práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços e a coibição e repressão de eventuais abusos.

Não bastasse, os artigos 39, III, IV e VI, e 51, todos do CDC, regulam:



Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produto ou de serviços, entre 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;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

Art. 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Caracteriza-se, portanto, como abusiva a conduta do demandado, violando, sobretudo, a garantia a liberdade de escolha dos consumidores, além de aproveitar-se de sua natural vulnerabilidade – princípio basilar do CDC.

O consumidor não pode ser obrigado a suportar os custos resultantes de contratação que não efetuou, ou que não desejava efetuar, ou que desconhecia ter efetuado. A preservação da boa-fé e da lealdade entre fornecedor e consumidor é essencial ao desenvolvimento normal e válido das relações contratuais de consumo, conduta que não observou o requerido, haja vista que desconsiderou a manifestação prévia e expressa de vontade dos consumidores.



Assim, o Ministério Público, com esta ação, pretende responsabilizar o demandado e impedi-lo, doravante, de, valendo-se de sua posição de supremacia na relação de consumo, efetuar novas contratações sem prévio pedido e esclarecimento de todas as cláusulas contratuais, as quais deverão constar expressamente no contrato, que deve estar previamente preenchido, e cuja cópia deve ser, obrigatoriamente, entregue ao consumidor contratante.

### III - DOS INTERESSES TUTELADOS

Já dito, o objetivo da propositura desta ação é, precipuamente, evitar a repetição de práticas abusivas, bem como a condenação do Banco Pan S.A. a indenizar os consumidores lesados, em defesa dos direitos difusos, nos termos dos artigos 81 e 82, I 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 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.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:





I - o Ministério Público:

Os direitos difusos são aqueles que possuem a mais ampla transindividualidade real e têm como característica a indeterminação dos sujeitos titulares.

Nesse sentido, pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que já foram lesados, seja pelas condutas abusivas ou pela ausência de boa-fé do demandado, ensejando assim a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé.

Postula-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com o demandado, estão expostos às mesmas práticas. A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, estando-se em conformidade com o art. 29 do CDC. E, ainda, a reparação dos interesses difusos, por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Santa Cruz do Sul.

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

Ademais, os fatos transgressores que se pretendem tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam significância e desbordam dos limites da tolerabilidade. A conduta praticada pelo Banco Pan S.A., em completo desacordo com a legislação



consumerista, é grave o suficiente para produzir intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

#### **IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, pois presentes a verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência dos consumidores, os pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido, também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

Desse modo, sendo evidente a posição de vantagem do demandado em relação aos consumidores, ao ponto de impor a eles contratações de créditos/valores não solicitadas e com pagamentos bastante onerosos, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que o Banco Pan assumira o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

#### **V - DOS PEDIDOS**



Por todo o exposto, o Ministério Público requer:

1) seja recebida a petição inicial e processada a presente Ação Civil Pública, com fundamento na Lei da Ação Civil Pública e nos citados dispositivos do CDC;

2) de plano, a inversão do ônus da prova em favor do autor, com respaldo nos dispositivos do CDC, frente à impossibilidade ou a excessiva dificuldade de se cumprir o encargo de demonstrar os fatos constitutivos do direito, ou vez que verificada maior facilidade de obtenção da prova por parte do requerido;

3) a citação do requerido para contestar, querendo, a presente ação, no prazo legal;

4) sem prejuízo do item 2, acima, a produção de todos os meios de prova em direito admitidos;

5) a procedência desta Ação Civil Pública, para determinar ao Banco Pan S.A., cumulativamente, as seguintes obrigações de fazer, não fazer e indenizar:

5.1) obrigações "de fazer" consistentes em:

a) somente efetivar a contratação de empréstimos com a transferência de valores para conta bancária após o preenchimento integral da solicitação do consumidor/correntista inequivocamente identificado, com todos os dados relativos à contratação pactuada, que já devem ter sido previamente esclarecidos ao consumidor, colhendo a assinatura/anuência do contratante antes da transferência do valor do empréstimo para a conta bancária;



b) efetuar, após a perfectibilização das tratativas contratuais, a imediata entrega de cópia do contrato, devidamente preenchida e firmada pelos representantes legais da empresa, viabilizando a entrega adicional por meio de e-mail ou qualquer outra plataforma digital, caso assim seja solicitado pelo consumidor;

5.2) obrigação de "não fazer", pena de incidência de multa por ocorrência de R\$ 50.000,00 (valor que deverá ser corrigido pelo IPCA ou índice oficial de inflação que venha a substituí-lo), consistente em:

a) abster-se de conceder empréstimos ou fornecer serviços sem a prévia solicitação ou aceitação dos consumidores.

5.3) obrigação "de indenizar", a título de compensação pelas práticas ilícitas constatadas ao longo do IC, assim como pelos danos aos interesses difusos e coletivos dos consumidores, consistente em pagar valor que **se sugere** não inferior a R\$ 640.000,00 (tendo por estimativa a multiplicação de R\$ 10.000,00 vezes cada um dos 64 casos noticiados no IC) em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa ao Consumidor de Santa Cruz do Sul, com comprovação num prazo de 30 dias, pena de incidência de multa diária de R\$ 200,00 (valor que deverá ser corrigido pelo IPCA ou índice oficial de inflação que venha a substituí-lo);

6) a condenação do Banco Pan S.A. ao pagamento de custas e despesas processuais, com todos os ônus legais de sucumbência.

Dá-se à causa o valor de alçada.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA DE SANTA CRUZ DO SUL

Procedimento nº **01530.000.375/2022** — Inquérito Civil

Santa Cruz do Sul, 23 de janeiro de 2023.

Érico Fernando Barin,  
Promotor de Justiça.

Nome: **Érico Fernando Barin**  
**Promotor de Justiça — 3433730**  
Lotação: **Promotoria de Justiça Especializada de Santa Cruz do Sul**  
Data: **23/01/2023 08h53min**

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 63/2016-PGJ).

Documento assinado digitalmente por (verificado em 06/02/2023 10:46:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**

Data: **23/01/2023 08:53:36 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

**"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"**  
informando a chave **000022629866@SIN** e o CRC **4.1807.0648**.

1/1