



Número: **1017700-52.2020.4.01.3800**

Classe: **AÇÃO CIVIL COLETIVA**

Órgão julgador: **14ª Vara Federal Cível da SJMG**

Última distribuição : **12/05/2020**

Valor da causa: **R\$ 15.000.000,00**

Assuntos: **Dever de Informação**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
INSTITUTO DEFESA COLETIVA (AUTOR)		LILLIAN JORGE SALGADO (ADVOGADO)	
CAIXA ECONOMICA FEDERAL (RÉU)			
Ministério Público Federal (Procuradoria) (FISCAL DA LEI)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
23425 3368	22/05/2020 14:42	Decisão	Decisão

Processo Judicial Eletrônico
Seção Judiciária de Minas Gerais
14ª Vara Federal Cível da SJMG

Processo nº: 1017700-52.2020.4.01.3800
Classe: AÇÃO CIVIL COLETIVA (63)
AUTOR: INSTITUTO DEFESA COLETIVA
RÉU: CAIXA ECONOMICA FEDERAL

DECISÃO

1. **Instituto de Defesa Coletiva** ajuizou a presente ação coletiva de consumo, com pedido de tutela de urgência, em face da **Caixa Econômica Federal - CEF**, pleiteando que a Ré seja condenada nas seguintes obrigações de fazer:

A) Cumprir as ofertas disponibilizadas nas mídias digitais (sites e redes sociais) da instituição financeira ré, no que tange à prorrogação de contratos de empréstimo e financiamento, sem a incidência de qualquer juro moratório ou remuneratório, ou encargo de nova operação de crédito;

B) Fazer constar em todas as futuras publicidades que vierem a ser veiculadas, em qualquer mídia (impressa, eletrônica e digital), as advertências decorrentes das renegociações objeto da demanda, com abordagens de forma clara e precisa sobre todas as condições contratuais e implicações decorrentes da oferta;

C) Disponibilizar meios de atendimento exclusivo ao cliente destinados especificamente aos assuntos relacionados à prorrogação/renegociação das parcelas de contratos de empréstimo e financiamento objeto da presente demanda, sem qualquer ônus para o consumidor e que seja eficiente;

D) Prorrogar a medida de enfrentamento à pandemia, ora divulgada, em 15 e 16 de março de 2020, por mais 60 (sessenta) dias, a partir de seu término, ante a omissão de informações precisas e essenciais aos consumidores clientes que não tiveram acesso a informações referentes à repactuação contratual;

E) Abranger entre os beneficiários das medidas, todos os consumidores que possuem contratos de empréstimo e financiamento com bens dados em garantia, incluindo os inadimplentes desde o dia 20 de fevereiro de 2020, bem como os que possuem contratos de empréstimos consignados, sem a incidência de qualquer juro moratório ou remuneratório, ou encargo de nova operação de crédito;

F) Realizar a contrapropaganda na hipótese de não ser concedido o pedido constante na alínea "a", para informar o erro na divulgação da nota emitida pelo banco requerido, com a explicação de forma clara e precisa para os consumidores sobre quais as diferenças entre "pausa" e "renegociação". Informar, ainda, que no período de renegociação da dívida haverá a incidência de juros, a depender do percentual pactuado, bem como que a renegociação não será realizada de forma automática pela instituição financeira.

Em síntese, disse que, em 15 e 16 de março do ano corrente, a Federação Brasileira de Bancos – Febraban emitiu dois comunicados, em razão de seus associados, entre eles o banco requerido, estarem supostamente sensibilizados com a atual crise econômica e



sanitária vivenciada no País, informando que haveria a prorrogação do prazo de pagamento dos empréstimos e financiamentos de clientes pessoas físicas, micro e pequenas empresas que estivessem adimplentes, por 60 (sessenta) dias; que a Instituição financeira requerida, por sua vez, tem veiculado em seu site e redes sociais a informação de que oferecerá aos consumidores uma pausa no pagamento de financiamentos habitacionais e de Crédito Imóvel Próprio para clientes adimplentes ou com até 2 (duas) parcelas em atraso. Ocorre que a medida de fomento vem sendo propagada de forma obscura, sem a devida informação, haja vista que a concessão de pausa das parcelas de empréstimo e financiamento estão sujeitas à deliberação da instituição financeira, sendo discricionária a sua concessão, ainda que o consumidor esteja adimplente, bem como sujeitam os consumidores à incidência de juros e outros encargos, o que não é prontamente informado na publicidade. Nesse sentido, tem sido possível apurar diversas reclamações de consumidores que questionam a falta de informações sobre a oferta do banco requerido e que, inclusive, chegaram a solicitar o “benefício” sem saber de mais detalhes e depois foram surpreendidos com a incidência de juros. Assim, em que pese a massiva divulgação nos veículos de comunicação – televisão, rádio, internet e mídias sociais - de que a requerida estaria pausando do prazo de empréstimos e financiamentos, constata-se que a publicidade, na verdade, é enganosa, pois direciona o consumidor a erro, uma vez que ela está renegociando os contratos, com a inclusão de juros moratórios e outros encargos decorrentes da operação. Dessa forma, torna-se indiscutível que as medidas de enfrentamento da crise adotadas pela Febraban e pela requerida, instituição financeira a ela conveniada, na verdade, correspondem a nova manobra para majoração dos lucros dos bancos a qualquer custo, sendo extremamente lamentável na conjuntura atual do nosso país. Ademais, a publicidade realizada pelo réu é duvidosa no que tange à forma em que se dará a concessão da suposta pausa/renegociação das parcelas dos contratos bancários, haja vista que pela análise das reclamações junto aos sites *consumidor.gov* e *reclame aqui*, a pausa da parcela não é automática e, também, não alcança os contratos de financiamento do Fies, de empréstimo consignado e aqueles que tenham algum tipo de garantia, estabelecendo, portanto, medida desigual e desproporcional entre os consumidores. A ressalva da não inclusão de tais operações entre as passíveis de prorrogação, deveria ser ostensiva, sob pena de o fornecedor responder por sua publicidade omissa. A instituição financeira requerida também não fornece maiores informações se a incidência da pausa será automática ou se deverá ser solicitada pelo consumidor, vislumbra-se que a ausência de informação adequada, clara e precisa, conduz o consumidor ao equívoco de que as parcelas serão automaticamente adiadas, quando na verdade não o são, o que poderá levar ao superendividamento, caso acredite que as parcelas estarão suspensas automaticamente. Em verdade, além de não fornecer as informações claras na publicidade, o banco requerido também não disponibiliza canais de atendimento eficientes para atender às solicitações dos consumidores e esclarecer os pontos de dúvida, o que obscurece ainda mais a publicidade e viola o direito de informação clara e acessível que todos os consumidores possuem. Não obstante, imperioso mencionar que as instituições financeiras receberam aporte financeiro para assegurar o bom nível de liquidez para o Sistema Financeiro Nacional e para fazer fluir o canal de crédito, dentre outras medidas de enfrentamento da crise ocasionada pelo Covid-19. Nesse sentido, a prorrogação dos prazos de empréstimo e financiamento seria a contraprestação das instituições financeiras para promover a liquidez também aos consumidores. Assim sendo, é possível vislumbrar que a prorrogação das parcelas não é uma medida de solidariedade, tampouco de apoio voluntário aos consumidores, mas, sim, uma contraprestação decorrente das medidas adotadas pelo Conselho Monetário Nacional, o que também demonstra a ausência de veracidade das publicidades divulgadas. Portanto, as publicidades relacionadas ao crédito, independente da modalidade (pausa ou prorrogação) devem ser claras, precisas e ostensivas, a fim de não induzirem o consumidor a erro, conforme preceitua o inciso III do artigo 6º, parágrafos 1º e 3º do artigo 37 e inciso IV do artigo 39, todos do Código de Defesa do Consumidor, e em homenagem aos princípios da boa-fé objetiva, informação e equilíbrio das relações de consumo.

Juntou instrumento de procuração e documentos.



Em Id. 239470864, o Autor promoveu aditamento à inicial.

É o relatório, decidido.

2. Inicialmente, defiro o pedido de aditamento à inicial.

3. Não verifico a ocorrência de prevenção, eis que ausente a identidade de pedido e causa de pedir com os processos listados pelo Sistema. Mantenha-se a tramitação do feito nesta 14ª Vara/SJMG.

4. A tutela de urgência tem previsão expressa no artigo 300 do Código de Processo Civil e será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

Nesse momento processual, não visualizo ao risco ao resultado útil do processo, no que toca à prorrogação da medida, objeto do pedido indicado na alínea “D” supra.

Isso porque é fato notório, veiculado na imprensa, que a CEF postergou sua validade por mais 30 dias, estando sob estudo a prorrogação por mais outros 30 dias, o que retira, pelo menos por ora, a urgência da análise de tal pedido.

Ultrapassado esse ponto, cuido dos demais pedidos formulados pelo Autor.

Inicialmente, é mister que se destaque que a publicidade inicial acerca da proposta de prorrogação do vencimento de dívidas, objeto da presente ação, foi veiculada pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN.

A propósito, o comunicado daquela Federação teve o seguinte teor:

“Nota FEBRABAN – Bancos/Medidas

A Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN – e seus bancos associados, sensíveis ao momento de preocupação dos brasileiros com a doença provocada pelo novo Coronavírus, vêm discutindo propostas para amenizar os efeitos negativos dessa pandemia no emprego e na renda. Entendem que se trata de um choque profundo, mas de natureza essencialmente transitória.

Os bancos estão engajados em continuar colaborando com o País com medidas de estímulo à economia. Nesse sentido, os cinco maiores bancos associados, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú Unibanco e Santander estão abertos e comprometidos em atender pedidos de prorrogação, por 60 dias, dos vencimentos de dívidas de Clientes Pessoas Físicas e Micro e Pequenas empresas para os contratos vigentes em dia e limitados aos valores já utilizados.

A Rede Bancária e seus canais de atendimento ficarão à disposição do público e prontos para apoiar todos os que estejam enfrentando dificuldades momentâneas em função do atual contexto.

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

Diretoria de Comunicação



11 3244-9831/9942

imprensa@febraban.org.br

Twitter: @febraban

Denota-se da inicial que o Autor pretende impor à Caixa Econômica Federal o cumprimento dessa oferta e que adequa suas práticas comerciais às diretrizes que são inferidas da publicidade veiculada pela Febraban.

Ainda que, nesse momento, não se delibere acerca do mérito dos pedidos formulados nesta ação, anoto que essa vinculação da Ré à oferta publicada por terceira pessoa está legitimada pelo fato de que a Caixa Econômica Federal é filiada à Federação Brasileira de Bancos, conforme se depreende do documento Id. 239470872, e foi citada nominalmente no texto que divulgou as medidas de socorro aos clientes de instituições financeiras.

A par disso, em Id. 239470873 e seguintes, o Autor juntou cópias de notas divulgadas pela própria CEF. Em tais peças publicitárias, a CEF reafirma o compromisso de ajuda a seus clientes em face dos efeitos da pandemia do novo coronavírus e a possibilidade de pausar o pagamento de empréstimos.

No “Instagram” (Id. 239470873), a CEF declarou que:

“A CAIXA tem condições especiais para você, cliente, incluindo pausas nos pagamentos de empréstimos e oferta de crédito com taxas reduzidas para atenuar o impacto financeiro deste momento que todos estamos passando.

A crise irá passar. O foco agora é diminuir ao máximo seus efeitos nestes momentos e no futuro breve, após o fim das medidas restritivas.”

Em outra postagem do “Instagram” (Id. 239470873 – Pág. 2), a CEF anuncia para as pessoas físicas a possibilidade de “*Pausa no pagamento para financiamentos habitacionais e Crédito Imóvel Próprio*”.

A “pausa no pagamento das operações de crédito” é novamente anunciada na postagem do “Instagram” vista em (Id. 239470873 – Pág. 4).

Em (Id. 239470873 – Pág. 5), na mesma rede social, há transcrição de fala do Presidente da CEF informando que: “*Apenas pelo celular, a CAIXA permitiu que 800 mil famílias pausassem o pagamento de financiamentos habitacionais. Se a crise se intensificar, vamos continuar postergando.*”. Em seguida, é apresentado o seguinte informe (Id. 239470873 – Pág. 6): “*A CAIXA disponibilizou aos clientes de financiamento habitacional a possibilidade de pausar as prestações do financiamento por até 90 dias. O pedido pode ser realizado por meio do app Habitação e a confirmação é enviada por mensagem de texto (SMS) para o número do solicitante.*”.

Em Id. 239470873 – Pág. 10, é anunciado para pessoas jurídicas uma “*Pausa no financiamento à produção de 90 dias.*”

Destarte, como se vê, além do compromisso público assumido pela FEBRABAN em nome dos Bancos e ela associados, a CEF, ora ré, também publicou notas e propaganda em



suas redes sociais reafirmando os compromissos de pausa no pagamento de alguns tipos de empréstimos, financiamentos, bem como anunciando ofertas de créditos com taxas reduzidas.

Sob tal perspectiva, passa-se à análise dos demais pedidos formulados pelo Autor a título de tutela de urgência.

A Nota da FEBRABAN se inicia invocando a sensibilidade dos cinco maiores bancos associados, entre eles a Caixa Econômica Federal, com o “*momento de preocupação dos brasileiros com a doença provocada pelo novo Coronavírus*”. Sob tal prisma, assevera que tais Bancos estão “*abertos e comprometidos em atender pedidos de prorrogação, por 60 dias, dos vencimentos de dívidas de Clientes Pessoas Físicas e Micro e Pequenas empresas para os contratos vigentes em dia e limitados aos valores já utilizados*”. A Nota termina afirmando a “*Rede Bancária e seus canais de atendimento ficarão à disposição do público e prontos para apoiar todos os que estejam enfrentando dificuldades momentâneas em função do atual contexto*”.

Com efeito, assiste razão ao Autor quando questiona a cobrança de juros durante esse período de prorrogação. A Nota da FEBRABAN é assertiva ao afirmar que os bancos estariam abertos e comprometidos em atender pedidos de prorrogação dos vencimentos de dívidas por 60 dias.

Da mesma forma, a publicidade veiculada pela CEF utiliza os mesmos termos, sempre anunciando “pausas” e “prorrogações” no pagamento de empréstimos, como forma de benesse aos clientes diante da pandemia.

Ocorre que “prorrogação de vencimento” ou “pausa no pagamento” significa, inequivocamente, o adiamento da data de vencimento da dívida sem penalização do consumidor de seus serviços e, via de consequência, sem a incidência de juros. Esses somente incidem, como o próprio conceito dos juros de mora diz, em caso de MORA, o que não se aplica ao caso, pois a própria Instituição Financeira informou que o prazo de vencimento foi postergado, não havendo que se falar em mora do cliente quando esse efetuar o pagamento da parcela na nova data estipulada.

Se assim não o fosse, qual seria a concessão que a Ré estaria ofertando aos seus clientes? O direito de não quitar as prestações, mas continuar se submetendo aos efeitos da mora, como se nenhuma prorrogação de prazo de vencimento houvesse? O direito do consumidor de não pagar no prazo anterior, por prorrogação da data de vencimento ou pausa no contrato, mas ainda assim ser penalizado da mesma forma que o seria antes do compromisso público, ou seja, com a aplicação de juros, encargos e taxas administrativas? Com efeito, diante do contexto em que inseridas a Nota e as publicidades veiculadas pela Ré, os termos “prorrogação” e “pausa” somente podem ser entendidos como alteração da data de vencimento, alongando-o por mais 60 dias, sem a incidência de juros ou qualquer taxa administrativa.

Depreende-se, também, que a FEBRABAN anuncia que a prorrogação do vencimento envolve dívidas de clientes pessoas físicas e micro e pequenas empresas. As condições impostas para auferir o benefício seriam, apenas, que os pagamentos estejam em dia e limitando-o aos valores já utilizados.

A Nota da FEBRABAN afirma que a rede bancária de seus associados e seus canais de atendimento ficariam “*à disposição do público e prontos para apoiar todos os que estejam enfrentando dificuldades momentâneas em função do atual contexto*”. Assim, infere-se que as instituições financeiras vinculadas àquela Federação se comprometeram a destinar canais apropriados para atendimento aos interessados na prorrogação dos vencimentos de dívidas.



O art. 35, I da Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor autoriza que o consumidor exija “o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade”.

Já o §1ª do art. 37 do Código de Defesa do Consumidor proíbe a publicidade enganosa, assim considerada, também, aquela que, mesmo por omissão, seja capaz de “induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”.

Conforme acima ressaltado, a Nota da FEBRABAN vinculou a Caixa Econômica Federal, obrigando-a ao cumprimento da oferta objeto de publicidade, nos termos em que divulgada. Por sua vez, conforme já dito, a CEF também noticiou publicamente na rede mundial de computadores ofertas e compromissos aos quais está inequivocamente obrigada.

Por outro lado, ao afirmar que “os cinco maiores bancos associados (...) estão abertos e comprometidos em atender pedidos de prorrogação, por 60 dias, dos vencimentos de dívidas” fica claro que os interessados deverão diligenciar a obtenção do benefício junto às instituições financeiras. Não há, nesse ponto, qualquer elemento que autorize a conclusão de que a prorrogação do vencimento se daria de forma automática.

Veja-se, ainda, que a mesma Nota obriga os bancos mencionados pela FEBRABAN a manterem canal adequado para atendimento aos interessados na prorrogação, pelo que canais de atendimento aos clientes interessados, específicos e exclusivos para tal finalidade, deverão ser abertos pela ré, via aplicativo e via internet. A CEF deverá, outrossim, divulgar, na nota, canais de atendimento telefônicos, nos quais será possível aos clientes falarem diretamente com funcionários da CEF, caso tenham dúvidas específicas sobre sua situação ou sobre a formalização do requerimento em questão.

Dessa forma, cumpre à Ré cumprir o compromisso público de efetuar a prorrogação do vencimento de todas as parcelas de dívidas, de pessoas físicas ou micro e pequena empresas, sobre as quais incidirá apenas correção monetária, sem a cobrança de juros e encargos. As únicas condicionantes são: que os financiamentos estejam dentre as espécies indicadas nos anúncios da CEF ou da FEBRABAN; que haja requerimento expresso do cliente; e a limitação da concessão do benefício aos contratos vigentes que estejam com o pagamento em dia, limitados aos valores já utilizados.

Pelo exposto, **defiro em parte os pedidos de tutela de urgência** formulados pelo Autor, determinando à Caixa Econômica Federal que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, emita nota pública informando como realizará o cumprimento do compromisso público em questão, relativo à prorrogação da data de vencimento ou pausa contratual, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias, sem a incidência de juros, encargos ou taxas administrativas, mas tão somente correção monetária, devendo referida nota conter as informações atinentes aos canais de atendimento aos clientes interessados, bem como as espécies de financiamento abrangidas e a forma pela qual se dará o requerimento do cliente interessado. As únicas condicionantes autorizadas para a concessão do benefício são, além de requerimento formal pelo próprio tomador do crédito, que o contrato esteja vigente, em dia e que a prorrogação seja limitada ao valor já utilizado.

4. Cite-se a Ré, oportunidade em que deverá ser intimada para cumprimento desta decisão.

5. Intime-se o MPF, conforme determina o art. 5ª, §1º da Lei nº 7.347/1985.



I.

Belo Horizonte, 22 de maio de 2020.

Anna Cristina Rocha Gonçalves
Juíza Federal Substituta - 14ª Vara/SJMG

