



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR DESEMBARGADOR-
RELATOR DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE
SERGIPE**

**COVID-19
URGENTE**

“ 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.”(Matéria publicada no *site* do BANESE, em29/04/2020)

**“Quem me dera ao menos uma vez
Que o mais simples fosse visto como mais importante”
(Renato Russo - Índios)**

**Ref. Agravo nº 202000823250
Processo Origem 202010300666**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, já identificado, nos autos de **AGRAVO DE INSTRUMENTO**, interposto pelo **BANESE – BANCO DO ESTADO DE SERGIPE**, igualmente já qualificado, vem perante Vossa Excelência, apresentar **CONTRAMINUTA**, na forma das razões anexas que, para todos os efeitos, ficam fazendo parte integrante da presente Minuta, tudo na forma estrita da lei:

E.R.M
Aracaju, 29 de julho de 2020

EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA
Promotora de Justiça
Promotoria de Defesa do Consumidor

Avenida Conselheiro Carlos Alberto Sampaio, nº 505, bairro Capucho – 1º andar
Aracaju/SE



RAZÕES DO AGRAVADO

Egrégio Tribunal,

O Ministério Público do Estado de Sergipe, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, com fustes em Procedimento Administrativo, ajuizou Ação Civil Pública com pedido de antecipação de tutela, visando regularizar a prestação de serviço do BANESE – Banco do Estado de Sergipe quando, em oferta veiculada, anunciando “pausa” nas prestações de empréstimos consignados, mas promove refinanciamento do débito integral, ressaíndo concessão da tutela antecipada, que teve seus efeitos suspensos em sede de Agravo de Instrumento, o que agora se passa a guerrear.

TUTELA PROTETIVA DOS CONSUMIDORES EXPECTATIVAS DA OFERTA DO BANCO – VÍCIO EVIDENCIADO

A presente demanda encontra-se atrelada à defesa dos interesses de todos os usuários, cidadãos administrados, que utilizam os serviços bancários da instituição Agravante, através da celebração de contratos de empréstimos consignados, respeitando a segurança e continuidade da atividade, afastando qualquer característica de abusividade, ou seja, no interesse coletivos “stricto sensu”, daqueles usuários que efetivamente são correntistas ou não e sofrem constrangimento na execução dos serviços bancários, onde, o vício na prestação dos serviços, importa em risco à sanidade do mercado consumerista local.

Evidenciada a relação jurídica de consumo existente entre o Banco do Estado de Sergipe - BANESE e os usuários dos serviços, que atrelados à contratação de empréstimo compulsório, diante da oferta ressaída de suspensão do pagamento de até 3 (três) prestações, tiveram suas expectativas frustradas, com apresentação posterior, pelo banco, de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

3

refinanciamento do contrato original, aumentando significativamente o valor do contrato e alterando as parcelas a vencer.

O Ministério Público de Sergipe, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, 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 conseqüentemente ampliando o número de prestações.

Foi instaurado Inquérito Civil, tombado sob o número 10.20.01.0294, objetivando analisar a matéria, sendo adunados documentos e realizada reunião virtual com representante do Banco do Estado de Sergipe, visando a possibilidade de conciliação, não logrando êxito.

O empréstimo consignado ou crédito consignado constitui um tipo de empréstimo pessoal, cujo pagamento é descontado diretamente do contracheque ou do benefício recebido pelo INSS, na hipótese de beneficiários aposentados e pensionistas, serviço colocado no mercado consumerista pelo Banese, formando vínculos com centenas de consumidores.

Ocorre que, diversas Instituições Financeiras, em face às determinações do Ministério da Economia, 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, já que os problemas se avolumaram com desemprego e conseqüente desequilíbrio nas finanças e, dentro desse conjunto de medidas, ações para facilitar a renegociação de operações de crédito.

No mês de março, o Banco Central do Brasil determinou que as Instituições financeiras ajustassem os seus horários de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

4

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.

Neste diapasão, o BANESE – Banco do Estado de Sergipe, em seguimento das iniciativas governamentais, passou a divulgar oferta de prorrogação e renegociação de empréstimos consignados, ressaíndo 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.**”

Na mesma matéria, no *site* do próprio banco, 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, senão vejamos:

“1) Como os clientes poderão aderir a prorrogação de empréstimos?
Através do Aplicativo do Banese na opção
Crédito-Meus Empréstimos-Prorrogar
parcelas.”

Como se observa, Excelências, o recorrente oferta, a todo momento, em seu próprio *site*, página oficial do Banco, que foi reproduzida por outros veículos de publicidade, 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



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

5

empréstimos consignados, com consequente avanço para o final do contrato, sem juros ou correção.

No próprio *site* da Câmara dos Deputados, ressaiu manchete, em 06/04/2020: “Projetos suspendem cobrança de empréstimo consignado durante pandemia.” Em comentários, do deputado Pompeo de Mttos(PDT-RS) - “**não se trata de perdão de dívida, mas de protelar o pagamento de quatro parcelas para o final dos contratos atuais**”. Diz a matéria que a não cobrança de juros seria “**uma pequena contribuição do sistema bancário**”

O *site* da Infonet, matéria publicada em 15/04/2020, tem como manchete: “**Banese prorrogará empréstimos consignados de servidores aposentados**” E continua a matéria: “Para atenuar as dificuldades enfrentadas pelos servidores aposentados em razão da crise provocada pelo coronavírus(covid-19), o Banco do Estado de Sergipe(Banese) anunciou, nesta quarta-feira, 15, a decisão de também prorrogar operações de crédito consignado feitas por aposentados.”

E, anuncia, ainda: “**A Instituição está na fase final de ajustes dos sistemas que farão a prorrogação dos contratos dos servidores públicos ativos e inativos, o que deve acontecer até o final de abril. Desde o início da pandemia do covid-19, o Banese tem buscado ações efetivas e de cooperação que ofereçam soluções e condições para todos os clientes. “Temos procurado atender aos pleitos que recebemos sempre com atenção e responsabilidade, ajudando a amenizar os efeitos sociais da pandemia e as dificuldades decorrentes”, diz Maraiza Cruz Sá, superintendente de Crédito Comercial.**”

O *site* A8SE.COM, publicou em 29/04/2020 que: “**Banese anuncia pausa em crédito a partir do dia 04 de maio**” E no corpo da notícia informa: “**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.**”



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

6

Observamos que, em todas as informações repassadas aos consumidores, importa a ideia de benefício que 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.

O *site* do Sinpol/SE, em matéria veiculada em 28/04/20, anunciou que; **“BANESE DISPONIBILIZA PAUSA NAS PARCELAS DE CRÉDITO. Banco do Estado de Sergipe(Banese) disponibilizou a pausa das parcelas dos créditos concedidos aos policiais civis e a outros servidores públicos.”**

Em outro *site*, dessa vez denominado ESPAÇO MILITAR, lançado em 2 de maio de 2020, há matéria, com informação de avaliação do Delegado Paulo Márcio sobre o assunto, onde ressaltou: **“Na prática, o banco liquidou o contrato de empréstimo consignado existente, substituindo-o por outro muito mais longo e oneroso. É dizer: refinanciou a dívida original sob a justificativa de que estaria pausando o pagamento das parcelas.”**

E disse mais: **“No caso em tela, o servidor público devia 90 parcelas de R\$ 3.047,10(três mil e quarenta e sete reais e dez centavos), perfazendo o montante de R\$ 274.239,00(duzentos e setenta e quatro mil duzentos e trinta e nove centavos). Após o refinanciamento travestido de prorrogação, passou a dever 110 parcelas no valor de R\$ 3.046,70(três mil e quarenta e seis reais e setenta centavos), equivalente a R\$ 335.137,00(trezentos e trinta e cinco mil e cento e trinta e sete reais). Um aumento de R\$ 60.898,00(sessenta mil oitocentos e noventa e oito reais) da dívida original. Poderia ser pior não estivéssemos em pleno feriado do Dia do Trabalhador.**

E, finalizando a matéria, disse: **“Nem é preciso dizer que o Banese apunhalou o servidor público pelas costas, aproveitando-se da complicada conjuntura para agiotar de maneira vergonhosa e desleal”**



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

7

A expectativa que foi criada é de que o consumidor seria beneficiado com a operação ajustada com a Instituição Bancária e o BANESE, em momento algum, trouxe informação contrária, nem mesmo em seu *site* oficial, na matéria sobre esclarecimentos de dúvidas dos consumidores, onde limitou-se a informar sobre a operação: **“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 do novo cronograma.”**

Como se observa, em nenhum momento, nem mesmo no próprio *site* oficial do Banco Banese houve informação sobre refinanciamento da dívida de empréstimo do servidor, muito pelo contrário, se fala em pausa das prestações, em até 90(noventa) dias, com manutenção da mesma linha de crédito e taxa do contrato original, com juros de carência distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação do novo cronograma, não houve esclarecimento pertinente, de forma a desfazer a expectativa do consumidor, em atendimento as regras do Código de Defesa do Consumidor, especialmente porque as renegociações de dívidas estavam sendo formalizadas através de aplicativo do banco, diante da impossibilidade de atendimento presencial.

Em momento de grave crise econômica, onde medidas devem ser adotadas para enfrentamento do problema, o BANESE deveria cumprir o seu papel, enquanto banco do Estado de Sergipe, melhor orientando os consumidores para que tivessem acesso não só a linhas de financiamentos mais adequadas às suas necessidades, como também, garantir as melhores práticas do setor, evitando propor aos seus clientes prorrogações de parcelas de empréstimos de forma mais onerosa, com menor vantagem, anunciando “pausas” nas prestações, mas promovendo refinanciamento dos contratos em evidente prejuízo.

Apenas ao arremate, destacamos que o vício de informação aumenta a vulnerabilidade do consumidor, já que a relação de consumo é marcada, sobretudo, pelo desequilíbrio existente entre consumidor e fornecedor, cuja vulnerabilidade se apresenta sob quatro espécies, quais sejam:



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

8

vulnerabilidade técnica, vulnerabilidade jurídica, vulnerabilidade fática e vulnerabilidade informacional.

Estamos diante de consumidores totalmente vulneráveis frente a instituição bancária, notadamente a vulnerabilidade informacional, que não consiste somente na ausência da informação, mas também, o fato de que ela pode ser abundante, manipulada e controlada, como se verifica no lançamento de campanha para ajudar o consumidor em época de pandemia e , na verdade, apresenta refinanciamento de dívida, com método mais vantajoso para o Banco.

O Código de Defesa do Consumidor, com aspecto de lei intervencionista de função social, vai patrocinar um maior equilíbrio da relação, emergindo a liberdade do consumidor, com necessidade de método adequado de informação pelo fornecedor, passando, assim, a informação a ter o papel relevante de evitar que o consumidor, considerando o seu *déficit* informacional, se aventure em contratações inadequadas, que importe em onerosidade excessiva, passando a ter a exata dimensão e especificação das características do serviço que almeja contratar.

Na hipótese dos autos, o consumidor foi induzido à prorrogação ou pausa em parcelas do contrato de empréstimo consignado ou CDC, sendo levado a refinanciamento, com ônus, diante do maior endividamento.

Em razão de Agravo, o banco informa que o Ministério Público apenas usou trocadilho de palavras e que “PAUSA” teria o mesmo significado de “REFINANCIAMENTO”, mas basta se bispar do significado do vernáculo para que possamos ter a compreensão que a verdadeira intenção do banco sempre foi refinar os contratos dos consumidores, aplicando tabela que beneficia enormemente a Instituição em detrimento do prejuízo dos usuários.

O banco ainda informa que os consumidores foram devidamente orientados, insistindo em suas razões de recurso, quando invoca a informação laçada em seu *site*: “Será concedida **nova operação de crédito** com carência de até 90 dias, preservando a taxa de juros da contratação



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

9

original. Os juros de carência serão distribuídos nas prestações que se fizerem necessárias para adequação ao novo cronograma, sem majoração do valor da prestação mensal.”. Entretanto, não esclarece se a **nova operação de crédito** seria sobre as parcelas prorrogadas e, ainda, a informação correta deveria ser **“renovação” do empréstimo**, porque “nova operação” e “renovação” são valores distintos.

Renovação de crédito consiste na liquidação de uma ou mais operações vigentes, com a contratação de uma nova operação, sendo que a parcela deve ser compatível com a margem consignável informada no cadastro, podendo, inclusive ter seu valor de contratação maior que o próprio saldo devedor, já a “nova operação” pode ser em virtude de renovação de crédito ou simplesmente um novo empréstimo, relativo a sobra da margem consignável.

Como se observa, por todos os cantos, reside o erro da oferta, não encontramos fustes de resistência, não sendo justo que consumidores desesperados, tenham a chance perdida de revisão do ajuste formalizado, em momento de agonia, quando pretendendo pausar as parcelas, acabou aceitando refinanciamento que tanto malefício causou, não conceder a possibilidade da revisão é causar ainda mais constrangimento para uma parcela significativa de usuários que aderiram ao sistema, por erro na interpretação do processo.

Ora, se o sempre digno Desembargador Relator reconhece, em trecho de voto lançado que: **“(..). reafirmo que ao que tudo indica, o parquet tem toda razão, sua causa de pedir é das mais legítimas e será mesmo necessário que de alguma maneira o BANESE seja compelido a cumprir a oferta propalada, promovendo a prorrogação/pausa de até 90(noventa) dias das parcelas dos Contratos de Empréstimos Consignados dos servidores públicos(...)**”, praticamente reconhecendo o vício da oferta, o que torna nulo o contrato, não sendo crível que parcela significativa de usuários que aderiu a proposta do banco, possa refazer o refinanciamento desastroso.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

**SERVIÇOS BANCÁRIOS – RESPONSABILIDADE
ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –
NECESSIDADE
VALORES APRESENTADOS NO AGRAVO – REFUTE
PREJUÍZO SIGNIFICATIVO PARA OS CONSUMIDORES**

Conforme amplamente demonstrado, o atendimento ao cliente nos bancos é considerado relação consumerista, devendo ser prestado de forma adequada e eficaz, “ex vi” do artigo 3º, §2º, em cotejo com o artigo 6º, X, do Código Consumerista, todavia, o que ressaí das peças informativas, inclusive em confissão do requerido, é que a conduta adotada pelo BANESE afronta as melhores expectativas dos consumidores, contratantes de empréstimos consignados.

A vulnerabilidade do consumidor dos serviços bancários é absoluta, constituindo, o seu reconhecimento, direito básico a ser observado nas relações consumeristas, como forma de equilibrar a desigualdade existente, ficando expostos às práticas abusivas, sendo expostos a vícios, diante da quebra das expectativas, restando claro que, todos os serviços oferecidos no mercado de consumo devem atender à qualidade e à funcionalidade que possam ser aferidas objetivamente de cláusulas contratuais, indicações constantes da oferta ou da mensagem publicitária, bem como cumprimento dos fins que razoavelmente se esperam dos serviços e de normas regulamentares de prestabilidade.

Do contrário da assertiva lançada no suelto anterior, o fornecedor dos serviços bancários, responderá objetivamente por vício de qualidade que torne o serviço impróprio ao consumo, sendo, na hipótese dos autos, indubitável o direito de informação ao consumidor que não foi orientado na oferta, pelo contrário, a apresentação de termos como “pausa” e “prorrogação” não passam a ideia de refinanciamento total do contrato original, com utilização de tabela vantajosa para a Instituição bancária em detrimento do usuário dos serviços.

Observe-se que o consumidor está passando por grave crise financeira, vivendo um tempo de pandemia pelo novo coronavírus, com



ESTADO DE SERGIPE

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

diminuição de salário e outras vantagens, alguns perdendo o emprego, podendo utilizar dos serviços bancários apenas por meio de aplicativo, sem atendimento presencial, em observância das normas sanitárias e, buscado obter pausa de prestações, anunciada como benefício, encontra sistema de refinanciamento do contrato, com aumento de parcelas e incremento de juros, sendo frustrada a sua legítima expectativa

A força normativa do Direitos Constitucional no Direito Privado não pode ser mais negada. Queira-se ou não, mas a Constituição Federal interessou-se pela contratação que envolve os consumidores, inclusive assegurando a sua proteção, apesar da livre iniciativa de mercado, artigo 170, V da CF/88.

Na lição da professora Cláudia Lima Marques, “O fato de um dos sujeitos da relação contratual ter recebido direitos fundamentais, quando ocupa o papel de consumidor, influencia diretamente a interpretação da relação contratual em que este sujeito está. O contrato de consumo passa a ser um ponto de encontro de direitos individuais, sendo que o direito dos consumidores *stricto sensu*, em especial as pessoas físicas, são direitos da mais alta hierarquia constitucional, direitos fundamentais, protegidos pela cláusula pétrea”(Contratos no Código de Defesa do Consumidor) (Destaque nosso).

A nova visão do direito, notadamente após o realinhamento do Código Civil brasileiro, não podemos mais aceitar o contrato como um espaço livre e exclusivo da vontade criadora dos indivíduos, pois a função social, como instrumento basilar para a realização dos legítimos interesses dos contratantes, exige regramento rigoroso, representando as normas cogentes do Código de Defesa do Consumidor, o modelo que limita a autonomia da vontade, com o fim de assegurar que o contrato cumpra a sua função social.

Neste diapasão, a nova teoria é impregnada pelo princípio da boa-fé, gerando novos riscos profissionais aos fornecedores, que não poderão ser transferidos aos consumidores, sob pena de abusividade, sendo perfeitamente possível, assim, o controle judicial, proibindo eventos danosos nos contratos de massa, como na hipótese tratada, onde o consumidor,



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

necessitando dos serviços do requerido, acaba submetendo-se à prática abusiva, em evidente constrangimento.

Importante e pertinente o escólio de Paulo de Tarso Vieira Sanverino(Saraiva 2002):

“Na relação obrigacional a boa-fé exerce múltiplas funções, desde a fase anterior à formação do vínculo, passando pela sua execução, até a fase posterior ao adimplemento a obrigação: interpretação das regras pactuadas(função interpretativa), criação de novas normas de conduta(função integrativa) e limitação dos direitos subjetivos(função de controle contra os abusos de direito)(...) A função integrativa da boa-fé permite a identificação concreta, em face das peculiaridades próprias de cada relação obrigacional, de novos deveres primários de prestação, surgem os deveres secundários ou acidentais da prestação e, até mesmo, deveres laterais ou acessórios de conduta. Enquanto os deveres secundários vinculam-se ao correto cumprimento dos deveres principais(v.g dever de conservação da coisa ate a tradição), os deveres acessórios ligam-se diretamente ao correto processamento da relação obrigacional(v.g deveres de cooperação, de informação, de sigilo, de cuidado)(...) Na sua função de controle, limita o exercício de direitos subjetivos, estabelecendo para o credor, ao exercer o seu direito, o dever de ater-se aos limites traçados pela boa-fé, sob pena de uma atuação antijurídica. Evita-se, assim, o abuso do direito em todas as fases da relação jurídica obrigacional, orientando a sua exigibilidade(pretensão) ou o seu exercício coativo(ação)...”

Ressalte-se que a imposição de condições iníquas e desarrazoadas realizadas pelo fornecedor resulta na redução da liberdade de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

escolha e no suporte injustificável de sacrifício por parte do usuário-consumidor.

As práticas comerciais abusivas desbordam dos limites das condutas lícitas autorizadas pelo direito aos comerciantes, acentuando, ainda mais, a vulnerabilidade dos consumidores, ficando ele em desvantagem em decorrência de um ato inadequado, sendo necessária a proteção pertinente, evitando malefícios renovados.

Na hipótese dos autos, foi criada uma legítima expectativa no consumidor de que teria pausada a sua prestação do contrato de empréstimo consignado, com lançamento de pagamento futuro dos valores da prorrogação, utilizando os juros do contrato original, diluindo entre as prestações seguintes, com direito a informações adequadas e orientação segura e nada disso ocorreu, pelo contrário, o Banco, em momento nenhum esclareceu o consumidor sobre refinanciamento de dívida, deixando-o apenas em diálogo com aplicativo, criando uma desvantagem exagerada, em prejuízo presumido.

Vale a apresentação de inúmeras denúncias que foram lançadas na Ouvidoria do Ministério Público de Sergipe, bastando se bispar das manifestações que seguem, notadamente da AMESE – ASSOCIAÇÃO DOS MILITARES DO ESTADO DE SERGIPE, informando que: **“É de amplo conhecimento o estado de pandemia vivido por todo o mundo. Os governos vêm buscando frear a disseminação do covid-19, assim como vem adotando medidas para facilitar a vida da população.(...) Sobre o atendimento dessa demanda fomos procurados por diversos associados, policiais e bombeiros militares, que nos questionaram sobre o fato de o banco de Sergipe não estar sendo claro na concessão deste serviço. Temos relatos que os valores pausados são cobrados de forma triplicada ou causando vários meses a mais de cobrança. Ao ver desta associação, e tendo testemunhado simulações apresentadas por diversos militares, acreditamos que há abuso do banco na concessão deste serviço e, por este motivo, solicitamos vossa intervenção no sentido de chamar o feito à ordem e verificar se há possibilidade de uma negociação mais justa neste sentido e que beneficie os clientes do banco.”**

A consumidora, Nair Mota de Oliveira, formalizou reclamação, informando: **“(...) venho aqui reclamar da forma**



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

abusiva que o Banese(Banco do Estado de Sergipe 047) está fazendo a sua prorrogação dos empréstimos, para o servidor que quiser aderir a prorrogação tem que fazer um novo empréstimo, com juros altíssimos e ainda acontece o aumento das parcelas, no meu caso o empréstimo finalizaria em 12 meses, se eu aderir irá para 13, o Banese está se aproveitando do momento de fragilidade econômica que estamos vivendo(...)(Destaque nosso)

O consumidor José Robson dos Santos, disse, *in verbis*:“(...) O Banco do Estado de Sergipe banese. Ofereceu aos seus clientes uma pausa de 3 Meses em seus empréstimos. Ao chegar a suposta proposta nos cliente(sic) do banese servidores públicos aposentados e pensionistas **nos deparamos com uma proposta absurda onde era feito um refinanciamento nos nosso empréstimos com acarecia(sic) de 3 Meses juros absurdo, onde as parcelas aumentaria em 24 vezes. Todos os clientes estão revoltados com a falta de respeito com todos os servidores. Por esse situação venho aqui prestar a minha denúncia contra o banco do estado de Sergipe. Precisamos de ajuda para resolver essa situação, todos estão sendo prejudicados com essa falta de respeito do banese, eles estão praticando propaganda enganosa(...)**”

Por fim, a consumidora Joana Nascimento Santos, disse que: “Sou funcionária pública Estadual, o Banese anunciou que daria uma pausa de 3 meses em nossos empréstimos, **porém o que ocorreu foi que fizeram o refinanciamento com aumento quantitativo das parcelas e seus valores, conseqüentemente perdi as parcelas que tinha pago anteriormente e eles não ofertaram nenhum troco nessa transação, como podemos proceder diante disso? Se o que seria uma ajuda aos funcionários públicos, acabou nos prejudicando!**”

Como se observa, de todas as denúncias firmadas no Ministério Público, ressaltamos a ausência de informações do BANESE– Banco do Estado de Sergipe, que lançou proposta de pausa para prestações dos empréstimos consignados e, na verdade, através de aplicativo, realiza refinanciamento dos contratos, em evidente prejuízo aos consumidores, frustrando as suas legítimas expectativas.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

A Associação de Servidores do Estado de Sergipe, em denúncia firmada no Ministério Público, confirma: “(...) **Recebeu inúmeras denúncias e reclamações dos seus associados e demais trabalhadores públicos estaduais, referente aos juros abusivos cobrados pelo Banese, para que estes trabalhadores(clientes) pudessem fazer a prorrogação dos seus empréstimos consignados junto a Instituição. Uma das nossas associadas fez a simulação para prorrogar um dos seus empréstimos, por 3 meses e verificou que seria acrescentado ao seu contrato anterior, 36 parcelas com CET de 23,8% ao ano. Outro associado verificou que ao solicitar a prorrogação de um dos seus empréstimos o aplicativo do Banese, informou que ele não tinha margem para prorrogar.**”

E, seguindo a denúncia, disse: “(...) **O Banese utilizou e permanece utilizando o termo prorrogar para atrair o trabalhador, com a intenção de fazer refinanciamentos e novos contratos.** “(...) O Banese está sufocando ainda mais aqueles já estão com fome e sem dinheiro para comprar alimentos e remédios. São milhares de trabalhadores insatisfeitos com a postura abusiva e desumana do Banese. Nesse momento de dificuldade os trabalhadores estão em isolamento domiciliar para conter a pandemia do Covid-19 estão sem poder trabalhar nas suas atividades autônomas que completavam a sua renda e mantém o sustento da familiar,”

A pedra de toque da irresignação dos consumidores, Excelência, é justamente porque o Banese – Banco do Estado de Sergipe continua utilizando as expressões “pausa” e “prorrogação”, quando, na verdade, tem formalizado proposta de refinanciamento dos contratos de empréstimos consignados.

O Agravante informa, anda, em suas razões de Agravo, para justificar sua motivação, que a segunda proposição do Ministério Público, pertinente à pausa dos empréstimos é inespecífica, vez que não informa como os juros seriam diluídos e novo prazo de pagamento, aduzindo a impossibilidade de refinanciamento somente das parcelas pausadas, entretanto, conforme demonstrativo aduando aos autos, em trabalho realizado pelo setor



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

de perícia do Ministério Público, observamos que se tomarmos como base o próprio exemplo que foi dado pelo Banese, teremos a constatação de que os juros seriam diminutos em relação ao todo em uma nova contratação, assim, vejamos:

“1ª Prestação de R\$ 37,29 prorrogada para o mês de novembro/2020(Observação:considerando os juros de 2,49% acumulados mensalmente): teríamos uma prestação de R\$ 42,27, ou seja, R\$ 5,93.

Quanto a 2ª prestação(Observação: mantendo o valor original, ou seja, já inclusos os juros até a data do vencimento): teríamos o mesmo valor, ou seja, R\$ 42,27. Portanto, o portador do empréstimo ao final do contrato pagaria pela prorrogação das duas parcelas, juros de R\$ 11,86, diluídos nas duas prestações.”

O Agravado, Excelências, em momento algum arguiu ilegalidade na tabela aplicada pelo banco, mas sim que a mesma é mais vantajosa para o agente financiador, vez que demanda aumento de endividamento dos clientes, conforme já robustamente comprovado e esse não era o sentido das festajadas “pausas”, mas sim trazer alívio para os usuários dos serviços bancários em crise pandêmica.

Uma constatação do documento da perícia do Ministério Público, após análise dos cálculos apresentados no presente Agravo, informa a irregularidade do procedimento adotado pelo banco quando afirma, *in verbis*: “(...)a) a proposta divulgada não traz informações que foram trazidas à baila nesta análise, como por exemplo, as constantes da tabela apresentada(diferenças para que o cliente pudesse fazer a opção) b) o Banco simplesmente informa que a prestação que era de R\$ 37,29 vai ser de R\$34,70, quem tendo somente essa visão não acha que o Banco está realmente ajudando e o cliente não está sendo onerado? Por que o Banco não informa qual o valor final do novo financiamento?”



**NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL
TUTELA PROTETIVA
OFERTA VINCULANTE – CUMPRIMENTO NECESSÁRIO
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES CLARAS E PRECISAS**

Conforme já fustigado, o Código Consumerista é aplicável ao serviço bancário que o BANESE – Banco do Estado de Sergipe S.A fornece, sendo importante o registro feito por Sergio Cavaliere Filho, esclarecendo a submissão das instituições bancárias e financeiras ao regramento do Código predito: “o CDC, justamente para afastar esse tipo de discussão, expressamente incluiu as atividades bancárias e securitárias no conceito legal de serviços, não havendo como afastar a sua incidência desses segmentos do mercado de consumo(...)”

Ainda neste diapasão, José Reinaldo da Lima Lopes, também informa: “é fora de dúvida que os serviços financeiros, bancários e securitários encontram-se sob as regras do Código de Defesa do Consumidor. Não só existe disposição expressa na Lei nº 8078/90 sobre o assunto (art. 3º§2º), como a história da defesa do consumidor o confirma, quando verificamos que a proteção aos tomadores de crédito ao consumo foi das primeiras a ser criada.

No caso presente, não podemos olvidar que o consumidor foi desrespeitado pelo Banco do Estado de Sergipe S.A – BANESE, notadamente quando tem frustrada as suas legítimas expectativas de prorrogação de parcelas do contrato de empréstimo consignado, fato que não é negado pelo Banco, quando, em resposta a expediente do Ministério Público afirma “**flexibilização dos empréstimos consignados dos servidores(...)**”

O próprio banco afirma, em sua manifestação no Ministério Público, a apuração do valor do contrato do consumidor para renovação com carência, utilizando o saldo devedor atual, no momento da solicitação da carência, verificado o débito final com refinanciamento, aduzindo que a quantidade de parcelas adicionais dependerá da situação de cada contrato, sendo influenciado pela taxa de juros e pela quantidade de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

parcelas restantes para liquidação, quando maior a taxa de a quantidade de parcelas restante, maiores serão as quantidades de parcelas adicionais.

Outra situação grave apresentada pelo Banco é que, *in verbis*: “(...) **Outro fator que interfere no aumento das parcelas, é a eventual diminuição da margem consignável do cliente, junto ao órgão. Pois neste caso o valor da nova parcela será sempre menor que o valor da parcela do contrato original, e, por conseguinte, haverá aumento maior nas quantidades de parcelas.**”

Ora, o consumidor está fazendo uso de aplicativo e não tem qualquer explicação sobre margem consignável, sendo esta apenas de uso e conhecimento pelo banco.

Diante da complexidade dos cálculos apresentados pelo BANESE – Banco do Estado de Sergipe, o Ministério Público, mesmo vislumbrado vício na oferta, com frustração da expectativa do consumidor em pausar as suas parcelas do empréstimo consignado, solicitou apoio do serviço de perícia contábil do setor competente do MPSE, sendo apresentado parecer adunado, indigitando, logo de entendimento que: **“Analisando as informações prestadas pelo Banese, não enxergamos nenhuma ilegalidade, na propositura de prorrogação de parcelas com o concomitante novo consignado. Entretanto, entendemos ser proposta vantajosa apenas para o Agente Financiador, vez que referida proposta demandaria relativo aumento de endividamento dos clientes(...)”**

O Consumidor, atraído pelos termos empregados na oferta do Banco, “pausar” / “prorrogar”, cria a expectativa, notadamente diante das informações da imprensa, sem qualquer esclarecimento do Banese, de que não terá quaisquer descontos, pelo período de até noventa dias ou seja, pausar até 3(três) prestações, em seu contracheque, todavia, ao utilizar o aplicativo do banco, percebe um aumento considerável das prestações, com refinanciamento do contrato original, nas prestações a vencer.

O refinanciamento dos valores do empréstimo consignado dos trabalhadores é realizado pelo sistema *PRICE*, com amortização crescente, onde se constata que é um sistema em que a maior parte



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1

da primeira prestação é composta por juros, assim, durante o financiamento, o valor pago em juros diminui e o valor pago em amortização aumenta, sem que o valor da parcela seja alterada, diferente do método de cálculo pelo sistema SAC.

Conforme afirma o relatório de perícia do MPSE, foi informado que: **“A tabela Price traz mais juros em sua composição, o que encarece mais o valor do empréstimo, no entanto, ela é um recurso dos bancos para ter mais garantias de pagamento. “No caso de empréstimos consignados não deveria ser aplicado, vez que são empréstimos com garantias substanciais e com o adicional de seguro Obrigatório” Ou seja, a instituição oferece o financiamento desejado no tempo adequado, com condições confortáveis, com as parcelas fixas, mas isso também vai gerar um valor final do empréstimo maior.”**(Destaque nosso)

Não temos dúvida que o uso da tabela *Price* consiste na aplicação de juros mais alto e, no caso versado, como o valor das parcelas do financiamento serão sempre os mesmos, acaba o consumidor pagando juros maior no final, independente do número de parcelas ou do percentual de juros.

Apenas ao arremate, destacamos que a conclusão apresentada pelo setor de perícia do Ministério Público é de que o refinanciamento proposta pelo BANESE aos servidores, através do método *price* é vantajoso para a Instituição e nenhum benefício gera ao consumidor, alinhando como proposta de composição, que inclusive foi apresentada pelo Ministério Público ao Banco, como tentativa de conciliação, a manutenção do financiamento existente, original, transferindo para o final do parcelamento as parcelas vencidas, evitando cobrança de IOF e também de Seguro.

O Banco do Estado de Sergipe, em sua manifestação, informa que nunca se firmou oferta no sentido de suspender os contratos de empréstimos sem a cobrança de juros para o período correspondente à prorrogação ou carência, mas, conforme asserções lançadas na presente peça proemial do processo, também não explicou ao consumidor que faria uma operação de refinanciamento das parcelas faltantes do contrato



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

original, com única vantagem para a Instituição, em prejuízo verificado ao usuário do serviço.

O próprio Banco reconhece o momento em que foi anunciado o “pausar” ou “prorrogar” das prestações de empréstimos consignados, confessando que a oferta foi lançada em momento onde existia **“um pleito amplamente difundido pelas associações de classes trabalhadoras, e especificamente no Estado de Sergipe pela Assembleia Legislativa e diversos políticos(...)”**

As informações a que se refere o BANESE é justamente da prorrogação de até três prestações para o final do contrato sem incidência de juros, entretanto, conforme fustigado, não encontramos manifestação do banco, com informações ostensivas e claras aos consumidores de como seria realizada a negociação dos valores, o que causou uma frustração imensa.

Estamos falando em vício na oferta lançada no mercado, onde se falava em pausa ou prorrogação das prestações, sem qualquer informação adicional, afirmando o banco em seu *site*: **“A prorrogação será de até 90(noventa) dias, escolhida pelo cliente no momento da solicitação da prorrogação das parcelas”**.

Ora, prorrogação de parcelas não é refinanciamento do contrato original do consumidor! O que o banco efetivamente fez foi atrair o consumidor sergipano, notadamente em período de sua maior vulnerabilidade, pela crise econômica, ofertando serviço com aparência de vantagem, já que todos sabiam que a intenção de prorrogar as parcelas de empréstimos consignados seria para beneficiar o trabalhador, quando na verdade, impôs um refinanciamento, com utilização de tabela *price*, mais vantajosa ao banco, conforme demonstrativo adunado.

A oferta, Excelência, é um legítimo instrumento à disposição do fornecedor de otimizar os seus serviços, todavia, deve ser precisa, com informação segura e clara, de forma a não gerar prejuízo aos consumidores e, ainda, é importante destacar que a oferta obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integrando o contrato que vier a ser celebrado, por isso a importância de sua clareza e precisão.



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

O poder que tem a oferta de influenciar o consumidor é tão grande que, para sua proteção, o Código estabeleceu a necessidade de sua obrigatoriedade, sob pena de aplicação do artigo 35, podendo o consumidor, em caso de descumprimento pelo fornecedor, exigir a execução forçada ou a aceitação de outro produto ou serviço equivalente ou mesmo rescisão do contrato firmado.

O que foi transmitido na oferta do BANESE, quando ofereceu pausar ou prorrogar as prestações dos empréstimos consignados, como se fosse um benefício ao trabalhador, criou no consumidor uma expectativa legítima de cunho objetivo, de obtenção de resultados satisfatórios, o que não ocorreu, diante da apresentação posterior pelo banco de proposta de refinanciamento da dívida e não pausa ou prorrogação das prestações.

Vejamos, por derradeiro, informações do Banco aos seus clientes, através de *site* oficial, quando informa: **“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(...)”**

Por todos os cantos, não se fala em refinanciamento da dívida e sim prorrogação ou pausa de até 90(noventa) dias, dando a entender, já que não há maior detalhamento pelo banco e o consumidor realiza a operação através de aplicativo, que as parcelas seriam lançadas para o final do contrato, com juros diluídos nas parcelas do contrato original, notadamente diante do contexto em que foi apresentada a oferta, justamente quando se falava na possibilidade de beneficiar os trabalhadores.

**DESCUMPRIMENTO DA OFERTA – MAIS PROBLEMAS RECENTES
CORREÇÃO NECESSÁRIAS – CONSUMIDORES LESADOS**

Não fossem todas as condições já alinhadas pelo Ministério Público na peça poemial do processo, que grave prejuízo gerou aos usuários, mesmo após todo o problema causado e denunciado por dezenas de servidores, em **30/06/2020**, foi registrado na Ouvidoria-Geral do Ministério Público, rescaldo da ausência de cautela do Agravante, quando a Associação de



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

Servidores do Estado de Sergipe informa: “A associação de servidores do estado de Sergipe – AESE, solicita providências deste competente órgão fiscalizador, referente as reiteradas práticas abusivas do banco do estado de Sergipe – Banese. Em 01 de maio de 2020 esta entidade bancária após ter divulgado amplamente nas redes sociais que iria prorrogar os empréstimos consignados dos servidores públicos estaduais, disponibilizou apenas um refinanciamento com aumento abusivo de parcelas e juros altíssimo. Hoje 30 de junho, vários servidores que optaram em fazer o refinanciamento para 02 meses, perceberam que tiveram descontado em seu contracheque a parcela de julho como demonstra os documentos em anexo. Esses servidores informaram que no mês de maio o desconto não aconteceu e hoje foram surpreendidos com o desconto que segundo contrato de refinanciamento era pra ter sido em julho.”

O que observamos, Excelência, é que, por todos os cantos, encontramos irregularidades e que os nossos consumidores estão sofrendo com os desajustes praticados pelo Agravante. Primeiro lança oferta que não é cumprida, depois, quando alguns usuários desesperados fazem adesão ao refinanciamento proposto, tem a confiança mais uma vez fragilizada, diante da cobrança antecipada dos valores pactuados.

O que se demonstra aqui é justamente a antecipação de cobrança de valores que deveriam ser pausados e suspensos, justamente para que os consumidores pudessem ter maior tranquilidade em momento de grave crise pandêmica com sérias repercussões econômicas.

**VENDA DE SEGURO – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO
OPÇÃO DO CONSUMIDOR – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA
AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL – FORMAÇÃO
ADEQUADA AOS MOLDES PACTUADO**

Cobrado em algumas operações bancárias, o seguro prestamista é, evidentemente, um recuso que pode ser utilizado para quitar o saldo devedor de uma dívida, na hipótese de quaisquer eventualidades, entretanto terá que ser apresentado como opção para o consumidor, ou seja, sua



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

adesão não é obrigatória, especialmente no caso de contratação do empréstimo consignado.

O seguro garante à instituição financeira receber o recurso caso o consumidor não consiga pagar a dívida, todavia o usuário, além de pagar por essa garantia, terá a obrigação de arcar com os juros e a multa pelo atraso quando fica inadimplente, entretanto, esse recurso é tão utilizado pelos bancos que passa a ser um procedimento regular a inclusão nas operações bancárias, inclusive nos contratos de empréstimos consignados.

Uma das condições verificadas pelo setor de perícia do Ministério Público para refutar a prática de refinanciamento do contrato de empréstimo consignado de consumidores, com utilização da tabela *price*, é justamente a imposição de mais juros em sua composição, encarecendo o valor, constituindo em mais um recurso do banco para que possa ter mais garantias de pagamento, todavia, na hipótese versada, constituindo empréstimos consignados, não deveria ser aplicado, em função de garantias substanciais já existentes e ainda com inclusão do **seguro obrigatório**.

Muitas vezes, com a inclusão do seguro em contratos bancários, não como opção, mas como condição obrigatória para chancela, pode ser lançada a falsa ideia de redução artificial de juros, dando ao consumidor a errônea sensação de benefício, acreditando que a contratação do seguro favorece a redução dos juros aplicados.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, I informa que é vedado ao fornecedor de produtos e serviços condicionar a venda ao fornecimento de outros produtos e serviços, constituindo prática abusiva a chamada “venda casada”, que é justamente o efeito “caroneiro”, não podendo ser negada a livre escolha do consumidor quanto ao que deseja consumir, valendo a lição do professor Rizzatto Nunes: “**a operação casada pressupõe a existência de produtos e serviços que são usualmente vendidos separados**”

Assim, o fornecedor está proibido de impor a aquisição conjunta de produtos ainda que o preço global seja mais barato, não sendo aceitável a prática, por exemplo, do banco que, para abrir conta corrente do consumidor, impõe a manutenção de saldo médio ou para conceder



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

empréstimo, exige a feitura de um seguro, tal procedimento caracteriza a denominada venda casada, expressamente vedada pelo artigo 39, I do Código Consumerista, que condena qualquer tentativa do fornecedor de se beneficiar de sua superioridade econômica ou técnica para estipular condições negociáveis desfavoráveis ao consumidor, cerceando a sua liberdade de escolha.

Na hipótese tratada o BANESE – Banco do Estado de Sergipe tem o ônus de provar que o consumidor teve ciência da contratação do seguro na formação da renegociação ou mesmo na formação do contrato original, sob pena de devolução da quantia indevidamente cobrada, em repetição do indébito ou compensação de valores

O que apresenta em suas razões de Agravo é praticamente refutada pelo sistema adotado pelo banco no início de suas operações de refinanciamento, não há razão para exigir a presença do consumidor em agência em momento de distanciamento social, basta fazer a operacionalização do sistema *online*, em seus múltiplos canais de atendimento, não constituindo essa informação equivocada fuste para permanecer em erro, cobrando seguro de consumidor que não formalizou a contratação ou aceitou por falta de opção no ato do contrato.

Diante das asserções que emergem dos autos, refutadas as assertivas apresentados, requer, o Ministério Público, seja negado provimento ao presente Agravo, mantendo os efeitos da decisão judicial em tutela de urgência concedida, em sua totalidade, como forma de garantir o fiel cumprimento da oferta anunciada pelo Agravante, assegurando aos consumidores a pausa em suas prestações dos contratos de empréstimos consignados, na forma pleiteada pelo Agravado e deferida pela autoridade julgadora, invocando, de logo, o douto e sábio entendimento de Vossas Excelências que sempre foi e será do mais puro direito e da mais lúdima justiça, tudo na forma da lei.

E.R.M

Aracaju, 29 de julho de 2020



ESTADO DE SERGIPE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2

EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA

Promotora de Justiça
Promotoria de Defesa do Consumidor