



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

AO JUÍZO DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - PARANÁ

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ**, por intermédio do Promotor de Justiça adiante assinado, no exercício de suas atribuições perante a 1ª e 2ª Promotorias de Defesa do Consumidor de Curitiba, situadas na Rua Marechal Deodoro, 1.028, 7º andar, Centro, Curitiba, Paraná, CEP 80010-010, endereço eletrônico <curitiba.consumidor@mppr.mp.br>, fone (41) 3250-4912, com fundamento nos artigos 127, *caput* e 129, incisos II e III, da Constituição Federal; artigo 25, inciso IV, alínea "a)", da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público; nos artigos 2º, inciso IV, alínea "a)", 57, inciso IV, alínea "b)" e 68, inciso V, "1.", todos da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público; e na investigação realizada no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.15.038329-0 vem, perante Vossa Excelência, propor **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**, com pedido de tutela de urgência de natureza **antecipada**, em face de **PREVILEGE INTERMEDIÇÃO COMERCIAL E COBRANÇAS EIRELI - ME**, empresa individual de responsabilidade limitada inscrita no CNPJ sob [REDAZIDO]

[REDAZIDO]
eletrônico [REDAZIDO]

1. Dos Fatos

Foi instaurado pela 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba o **Inquérito Civil n.º MPPR-0046.15.038329-0**, a partir do recebimento do Ofício n.º 03724/2015¹ oriundo do Ministério Público Federal, encaminhando os autos do Procedimento Preparatório n.º 1.25.000.004152/2014-61, iniciado após denúncia de que a **PREVILEGE INTERMEDIÇÃO COMERCIAL E COBRANÇAS**

¹ F. 07 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

LTDA. - ME lesa as consumidoras em decorrência de falhas na prestação de serviços e da existência de cláusulas abusivas em contrato que possui como objeto o requerimento de concessão de salário-maternidade.

Nos termos da Manifestação 92061², a consumidora Amanda Caroline de Oliveira contratou os serviços da Ré para a intermediação de pedido de salário-maternidade junto à Previdência Social após ver propaganda em um jornal. Porém, o serviço não foi prestado, forçando a própria consumidora a tomar as providências administrativas necessárias, tendo a Ré apenas realizado o agendamento de entrevista perante o INSS, a qual poderia ter sido marcada pela consumidora, que só não o fez por falta de informação.

Ainda, segundo a denúncia, a consumidora foi orientada a entregar o "papel da marcação da entrevista" no INSS e, após, deveria retornar e devolver o protocolo à Ré. No dia seguinte recebeu a mensagem: "*Bom dia Amanda você teve um protocolo ontem e não retornou para trazer o papel temos o prazo máximo de até amanhã para o recebimento. Por falta de entrega dá aquela quebra de contrato. Aguardo retorno. Obrigado. Previlège 3264-1100*".

Questionou o percentual cobrado pela Ré a título de prestação do serviço de intermediação do pedido de salário-maternidade, prevendo a cláusula III do Contrato de Prestação de Serviço³ a cobrança de **honorários profissionais**: "*Será devido ao contrato o valor de 40% (quarenta por cento) dos valores recebidos*". Ainda, é prevista a aplicação de cláusula penal no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), na hipótese de desistência imotivada por parte da consumidora.

Desse modo, além da Ré não ter prestado o serviço contratado, a consumidora teria que pagar R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por não ter entregue o protocolo da marcação da entrevista no dia seguinte à sua ida ao INSS.

Em razão da denúncia envolver fatos que não dizem respeito a qualquer ente da Administração Pública Federal, direta ou indireta, nem afetar bens

² F. 09-10 do Inquérito Civil.

³ F. 11 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

ou serviços integrantes do patrimônio ou submetidos à regulação federal, houve o declínio das atribuições⁴ em favor do Ministério Público do Estado do Paraná.

Na sequência, a assessoria jurídica da 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba entrou em contato com a Ré, via telefone⁵, sendo informada pela atendente Jessica que a Ré é, em verdade, escritório de advocacia, e que o advogado Luiz Gustavo atende nas quartas-feiras, das 09 às 16 horas.

Em resposta ao Ofício n.º 1236/14⁶, a Ré informou⁷, inicialmente, que é empresa predominantemente consultiva e de assessoramento previdenciário, cujo objeto é a exploração do ramo de serviço de processamento e tratamento de dados, incluindo atividades de organização e encaminhamento de documentos aos órgãos públicos e privados, preenchimento de guias e formulários, serviços de digitalização e elaboração de planilhas. Suas obrigações, quando contratadas pelas consumidoras, *“recaem unicamente no que tange ao assessoramento, análise, requerimento, instrução, administração e protocolização de procedimentos administrativos junto aos órgãos públicos e privados”*.

Na sequência a Ré especificou⁸ os serviços prestados aos consumidores, bem como afirmou que em nada se assemelha ou se confunde com um escritório de advocacia ou detém em seus quadros funcionais profissionais da área do Direito. E mais, a informação de que seria um escritório de advocacia foi

⁴ F. 14-15 do Inquérito Civil.

⁵ F. 03, telefone (41) 3264-1100.

⁶ F. 26 do Inquérito Civil.

⁷ F. 28-33 do Inquérito Civil.

⁸ “1) Atendimento e esclarecimento sobre benefício em questão; 2) Análise documental acerca da verificação da qualidade de segurado do cliente; 3) Organização dos documentos para protocolização do pedido administrativo; 4) Solicitação de documentos pendentes; 5) Agendamento no sítio eletrônico dataprev; 6) Acompanhamento, se solicitado pelo INSS, para protocolização do pedido administrativo; 7) Unificação de matrículas no caso de cliente possuir mais de um NIT; 8) Comunicação prévia da data do agendamento; 9) Consulta da situação do benefício em questão; 10) Verificação do cálculo do salário de benefício em acordo com os dados lançados no CNIS, em confronto ao da Carteira de Trabalho; 11) Lançamento de contribuições em sistema próprio de gerenciamento para análise da melhor forma de cálculo de salário de benefício; 12) Recurso administrativo em caso de indeferimento do processo administrativo ou do cálculo de salário de benefício incorreto; 13) Transporte de cliente até a agência bancária, quando necessário; 14) Protocolização de procedimento administrativo em geral perante o INSS”.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

prestada por funcionária recém-contratada⁹, que teria sido orientada sobre a atuação da Ré.

Alegou, ainda, que é prática, antes da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, *“a explicação minimamente detalhada de todas as cláusulas, condições, obrigações e deveres das partes contraentes”*. E o contrato segue todos os requisitos formais inerentes à validade do negócio jurídico, não havendo cláusulas omissas, obscuras, ambíguas e revestidas por má-fé.

Julgou que o serviço prestado *“deve ser minimamente remunerado”*, e quanto ao valor contratual cobrado, *“em nada exorbita ou se trata de montante abusivo, visto ser o patamar usado no cenário mercantil para serviços desta espécie”*. No que se refere à cláusula penal no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), *“não se trata de ser cláusula de caráter punitivo ou que exorbite no equilíbrio contratual inerente a toda e qualquer relação particular”*.

Esclareceu que a única intenção da cláusula penal é a de que *“os contratantes (clientes) sejam adimplentes com seus deveres e obrigações, que no caso em questão, é a entrega do protocolo do pedido administrativo junto ao INSS”*, pois somente com esse número consegue administrar o benefício.

O INSS informou¹⁰, em resposta ao Ofício n.º 1722/14¹¹, que a procuração¹² assinada pela consumidora Amanda Caroline de Oliveira é um documento oficial fornecido pelo próprio INSS, e pode ser obtido tanto nas agências da Previdência Social, quanto em seu *site*. Explicitou que **o titular do benefício poderá ser representado por procurador unicamente nas hipóteses de recebimento de valores relativos à ausência, moléstia contagiosa ou impossibilidade de locomoção comprovada por atestado médico.**

Ainda, esclareceu o INSS que consta no Sistema de Benefícios um pedido de salário-maternidade em nome de Amanda Caroline de Oliveira, o qual foi

⁹ Conforme Ficha de Registro de f. 49 do Inquérito Civil.

¹⁰ F. 58 do Inquérito Civil.

¹¹ F. 57 do Inquérito Civil.

¹² F. 44 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

indeferido em 22 de outubro de 2014, haja vista que a consumidora não era filiada ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS) quando do nascimento do filho.

A Ré, em resposta ao Ofício 1721/14¹³, informou¹⁴ que a consumidora teria direito a receber aproximadamente R\$ 3.131,00 (três mil, cento e trinta e um reais), equivalente a 04 (quatro) parcelas do salário-maternidade no valor de R\$ 724,00 (setecentos e vinte e quatro reais) cada, mais R\$ 217,00 (duzentos e dezessete reais) relativos ao 13º salário.

Afirmou que o valor cobrado como remuneração pelo serviço seria o equivalente a 40% (quarenta por cento) *“do valor depositado no Banco quando do primeiro recebimento e/ou saque pelo beneficiário, pois o INSS eventualmente realiza pagamentos em mais de uma parcela”*.

Na sequência o INSS explicou, em resposta ao Ofício n.º 2031/15¹⁵, que o Sr. Luiz Gustavo de Liz não está cadastrado nos sistemas corporativos como procurador¹⁶ da consumidora.

Em razão de tramitar perante a 1ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor a Notícia de Fato n.º MPPR-0046.15.058526-6 instaurada em face da Ré com idêntico objeto, houve o seu apensamento. Em referido procedimento consta cópia da sentença¹⁷ transitada em julgado¹⁸ proferida pelo 2º Juizado Especial Cível de Curitiba, na Ação de Indenização por Dano Moral n.º 0002115-87.2015.8.16.0182, que julgou procedente o pedido inicial, em situação semelhante à denunciada pela consumidora Amanda Caroline de Oliveira, destacando que o objeto do contrato celebrado com a Ré *“é fraudulento”* e *“nulo de pleno direito”*, pois além de conter cláusulas abusivas, a assistência jurídica só pode ser prestada por profissional devidamente inscrito na OAB/PR.

¹³ F. 56 do Inquérito Civil.

¹⁴ F. 60-61 do Inquérito Civil.

¹⁵ F. 75 do Inquérito Civil.

¹⁶ Conforme procuração de f. 44 do Inquérito Civil.

¹⁷ F. 25-26 do Apenso n.º 01.

¹⁸ F. 36 do Apenso n.º 01.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A Ré, em atenção ao Ofício n.º 2408/15¹⁹, argumentou²⁰ que, quando do protocolo do pedido administrativo da consumidora Amanda Caroline de Oliveira, verificou que era filiada do RGPS, sendo objeto de discussão perante o INSS justamente sua qualidade de segurada e, mais precisamente, se já teria cumprido o período de graça para obtenção do salário-maternidade. Com relação à procuração outorgada pela consumidora em favor do Sr. Luiz Gustavo Duarte de Liz, tinha como finalidade a realização de protocolos e requerimentos perante o INSS.

Consta dos autos a informação²¹ de que tramitavam, até 22 de junho de 2016, perante os Juizados Especiais Cíveis de Curitiba, 09 (nove) ações judiciais promovidas em face da Ré, conforme cópias das petições iniciais encaminhadas²², além de 85 (oitenta e cinco) execuções de títulos extrajudiciais²³ ajuizadas pela Ré, que aparentemente teriam relação com o objeto investigado no Inquérito Civil²⁴.

Já o PROCON/PR listou²⁵ a existência, até 27 de julho de 2016, de 09 (nove) reclamações feitas em face da Ré, encaminhando o teor das respectivas Fichas de Atendimento²⁶.

Em razão dessas informações, entendeu²⁷ o Autor que o objeto do Inquérito Civil possui caráter coletivo e merece a sua devida atuação, sobretudo quanto à necessidade de adequação da publicidade e do contrato elaborado pela Ré. Por isso, foram solicitados à Ré alguns esclarecimentos sobre as cláusulas II, III e IV do contrato.

Logo após, nova denúncia²⁸ foi feita, desta vez pela consumidora Denise da Silva Alves, relatando fatos semelhantes aos já trazidos pela consumidora

¹⁹ F. 85 do Inquérito Civil.

²⁰ F. 86-89 do Inquérito Civil.

²¹ F. 106 do Inquérito Civil.

²² F. 107-144 do Inquérito Civil.

²³ Conforme relação de f. 145-153 do Inquérito Civil.

²⁴ Exemplo de uma das execuções de título extrajudicial consta à f. 174-179 do Inquérito Civil.

²⁵ F. 154 do Inquérito Civil.

²⁶ F. 155-172 do Inquérito Civil.

²⁷ F. 180-182 do Inquérito Civil.

²⁸ F. 187-188 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Amanda Caroline de Oliveira. Em resposta, a Ré apresentou manifestação²⁹ muito semelhante às já oferecidas no Inquérito Civil.

Posteriormente esclareceu³⁰ a Ré que teria excluído dos seus atuais contratos a cláusula penal no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), por entender que *“não condiz com as leis consumeristas, não tendo o condão de prejudicar seus clientes, tampouco coagi-los.”*

Quanto ao percentual de 40% (quarenta por cento) previsto na cláusula III dos contratos, é cobrado como remuneração pelo serviço prestado, equivalente ao *“valor total depositado no Banco quando do primeiro recebimento e/ou saque pelo (a) beneficiário (a), sendo positiva a concessão”*. Ainda, explicitou que o percentual é cobrado em caso de inadimplência (alínea a da cláusula III); também em caso de desistência imotivada da contratante (alínea f da cláusula III); além da cobrança de multa de 10% (dez por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês na hipótese de atraso por mais de 03 (três) dias (alínea i da cláusula III), *“sobre o que seria devido a título de remuneração, também sobre o valor de 40% do montante total percebido pelo (a) beneficiário (a)”*.

Em seguida a Ré juntou cópia de 05 (cinco) novos contratos³¹, tendo o Autor verificado³² que neles existem dois tipos de cláusulas diferentes relativas à cláusula III - *“HONORÁRIOS PROFISSIONAIS/REMUNERAÇÃO”* - e as suas redações não estão claras e representam obrigações abusivas que colocam as consumidoras em desvantagem exagerada.

A Ré prestou esclarecimentos³³ a respeito das novas redações das cláusulas, justificando a cobrança dos encargos.

Assim, em virtude da publicidade veiculada e das cláusulas contratuais serem manifestamente abusivas, não resta outra solução que não a propositura

²⁹ F. 203-206 do Inquérito Civil.

³⁰ F. 242-243 do Inquérito Civil.

³¹ F. 249-253 do Inquérito Civil.

³² F. 255-260 do Inquérito Civil.

³³ F. 262-263 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

desta Ação Coletiva de Consumo, com pedido de tutela de urgência de natureza antecipada, objetivando a tutela dos direitos das consumidoras lesadas pelas práticas adotadas pela Ré.

2. Da Legitimidade Ativa do Ministério Público

A CF/88 atribuiu expressamente ao Ministério Público a competência para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos *interesses sociais e individuais indisponíveis* (artigo 127). Ainda é função institucional do Ministério Público, dentre outras, o ajuizamento de ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros direitos difusos e coletivos, ou seja, dos *direitos dos consumidores*.

Para além da Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar esta ação também encontra fundamento na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, em seu artigo 25, inciso IV, alínea "a)", assim como no artigo 2º, inciso IV, alínea "a)" e no artigo 57, inciso IV, alínea "b)" da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Paraná.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que a **defesa coletiva** será exercida diante de "**interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum**" (conforme artigo 81, parágrafo único, inciso III). E um dos legitimados para a defesa coletiva é o Ministério Público (artigo 82, inciso I).

Portanto, os interesses individuais homogêneos tutelados nesta ação possuem uma **origem comum**: a abusividade da publicidade veiculada pela Ré, bem como de várias cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço elaborado.

A Lei da Ação Civil Pública prevê a possibilidade de propositura pelo Ministério Público de ação de responsabilidade por dano causado ao consumidor, objetivando a condenação em dinheiro e/ou o cumprimento de obrigação de fazer ou de não fazer - artigo 1º, inciso II; artigo 3º; e artigo 5º, inciso I.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Portanto, o CDC e a Lei da Ação Civil Pública não deixam dúvidas a respeito da possibilidade de ajuizamento desta Ação Coletiva de Consumo.

3. Dos Fundamentos Jurídicos

3.1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Prevê o artigo 2º do CDC que *“consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*.

Já o artigo 29 do CDC estabelece que para os fins dos Capítulos que tratam das Práticas Comerciais e da Proteção Contratual, *“equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”*.

O artigo 3º do CDC conceitua fornecedor como *“toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”*.

Disciplina o artigo 3º, §2º do CDC que serviço *“é **qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista**”*. (destacado)

Dessa maneira, as pessoas físicas que contratam, ou contrataram, os serviços prestados pela Ré são consideradas **consumidoras**, eis que o fizeram na qualidade de destinatárias finais da assistência previdenciária oferecida.

E também são consumidoras, por equiparação, as pessoas físicas que, de alguma forma **são, ou foram, expostas às ofertas feitas pela Ré em rádios**³⁴,

³⁴ Conforme os relatos de consumidoras feitos à f. 113, verso; f. 120; f. 142, verso; e f. 187.



jornais³⁵, panfletos³⁶, site³⁷, página na rede social Facebook³⁸ e outros meios de comunicação.

Considerando tais conceitos, enquadra-se a Ré como fornecedora de serviços, as beneficiárias como consumidoras, configurando a relação jurídica como verdadeiramente de consumo, impondo a aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor constantes do CDC, de ordem pública e interesse social, ou seja, normas cogentes e imperativas.

3.2. Das Práticas Abusivas

a) Atuação Ilegal da Ré - Consultoria Previdenciária - Direito à Informação Descumprido – Publicidade Enganosa

Prevê o artigo 6º, inciso III, do CDC que um dos direitos básicos do consumidor é obter *a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.*

Restou demonstrado durante a tramitação do Inquérito Civil que as consumidoras não são adequadamente informadas sobre os serviços oferecidos pela Ré, tanto que as consumidoras Amanda Caroline de Oliveira e Denise da Silva Alves afirmaram que não sabiam que poderiam, diretamente, agendar o atendimento junto ao INSS, **sem necessidade de intermediação de terceiros:**

Consumidora Amanda Caroline de Oliveira, f. 09 do Inquérito Civil:

*"[...] foi orientada pelo servidor do INSS que **não precisaria de ninguém para realizar a marcação da entrevista**".* (destacado)

Consumidora Denise da Silva Alves, f. 187 do Inquérito Civil:

³⁵ De acordo com os relatos de consumidoras feitos à f. 115, verso; f. 125; e f. 138 – constando exemplo de anúncio à f. 267 do Inquérito Civil.

³⁶ Conforme relatado à f. 131, verso, constando a publicidade à f. 266 – ambas do Inquérito Civil.

³⁷ <<http://previlege.com.br/wp/>>

³⁸ <<https://www.facebook.com/PrevilegeConsultoriaPrevidenciaria/>>



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

*[...] Direcionada ao INSS, ao chegar lá e questionar o atendente se precisaria levar a carta de concessão à empresa, o funcionário do INSS lhe informou que **não precisaria de uma empresa fazendo essa intermediação, que a empresa em questão apenas fez o agendamento de um horário no INSS e que a própria consumidora poderia ter feito, de modo que não haveria um serviço efetivamente a ser pago** e que já ouviu diversos consumidores relatando que essa empresa vem cobrando deles valores para prestar um serviço que não depende dessa intervenção.”*
(destacado)

A esse respeito, aliás, necessário elucidar que o salário-maternidade é concedido às mães durante o período de afastamento após o nascimento ou a adoção de uma criança. O **requerimento** da concessão do benefício **pode ser feito por meio da ferramenta MEU INSS³⁹ ou pelo telefone 135⁴⁰**.

O INSS esclarece os serviços disponíveis pelo telefone 135:

“Por meio do telefone 135, você pode tanto agendar o seu atendimento, com dia e hora marcada em qualquer Agência da Previdência Social – observando as vagas disponíveis, quanto requerer auxílio doença, pedido de prorrogação – PP, pedido de reconsideração – PR, **salário maternidade** e pensão por morte.

Informamos que o agendamento, além de possibilitar o atendimento programado e personalizado, permite que você dê entrada no seu pedido de aposentadoria, auxílio-reclusão, benefício assistencial, pecúlio, pensão por morte e **salário-maternidade** e Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)”.⁴¹
(destacado)

³⁹ É uma Central de Serviços do INSS. Disponível em: <<https://meu.inss.gov.br/central/index.html>>. Acesso em 25/06/2018.

⁴⁰ “A ligação é gratuita de telefone fixo, no território nacional. No caso de celular custa o mesmo que uma ligação local para telefone fixo.” Disponível em: <<https://www.inss.gov.br/beneficios/salario-maternidade/>>. Acesso em: 25/06/2018.

⁴¹ Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/inss__trashed/rede-de-atendimento/central-de-atendimento-135/>. Acesso em 25/06/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Os intermediadores, caso da Ré, oferecem “facilidades” na obtenção de serviços e benefícios previdenciários, não obstante **os serviços oferecidos pela Previdência Social serem inteiramente gratuitos**.

Aliás, o INSS já fez, ao longo dos anos, várias campanhas alertando os cidadãos sobre golpes aplicados por intermediários, podendo ser citada uma delas:

“Previdência Social faz campanha para alertar cidadão sobre golpes de intermediários

publicado: 01/04/2013 12h42, última modificação: 23/12/2017 11h42



Por meio do telefone 135, a pessoa pode agendar o atendimento e tirar dúvidas. - Foto: Divulgação / Blog da Previdência

Entre outras orientações, a Previdência Social orienta os segurados sobre os atendimentos, que são gratuitos e não é necessário entrar na justiça para requerer algum benefício

O Ministério da Previdência Social iniciou uma campanha de orientação aos segurados contra atravessadores, que atuam nas Agências da Previdência Social (APs). A campanha foi preparada em parceria com a Procuradoria Federal Especializada do INSS.

Atravessadores são pessoas que se oferecem para “facilitar” a obtenção de serviços e benefícios previdenciários. Assim, eles cobram dos segurados por serviços que são inteiramente gratuitos. O destaque nas mensagens transmitidas durante a campanha é a utilização do 135, ligação em que o assegurado pode agendar atendimento e tirar dúvidas.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Para a chefe da Assessoria de Comunicação Social da Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste do Ministério da Previdência, Verônica Assumpção, a campanha, que também está sendo veiculada em nível nacional, atende aos anseios dos dirigentes e servidores das Agências da Previdência Social, já que os gerentes reclamam que a ação dos atravessadores tumultua e dificulta o atendimento nas Agências.

Central de atendimento 135

Por meio do telefone 135, a pessoa pode tanto agendar o atendimento, com dia e hora marcada em qualquer Agência da Previdência Social - observando as vagas disponíveis, quanto requerer auxílio doença, pedido de prorrogação - PP, pedido de reconsideração -PR, salário maternidade e pensão por morte.

O agendamento, além de possibilitar o atendimento programado e personalizado, permite a entrada no pedido de aposentadoria, auxílio-reclusão, benefício assistencial, pecúlio, pensão por morte e salário-maternidade e Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).

Os atendimentos são realizados de segunda a sábado, das 7h às 22h. As ligações feitas por telefone fixo ou público são gratuitas, já as chamadas por telefone celular são cobradas pelo custo de ligação local.

Campanha

Para reforçar a campanha, foi preparado quatro gravações para rádio, com pequenas mensagens. O material foi colocado à disposição das Seções de Comunicação Social, para serem veiculados na mídia gratuita que totaliza 29 horas e 40 minutos em veiculações de rádio por mês, sem nenhum custo para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

O primeiro "spot", gravação específica para rádio, alerta ao segurado que **não é necessário gastar dinheiro com intermediários para utilizar os serviços e requerer os benefícios do INSS, pois tudo isso é feito gratuitamente por servidores públicos.** E mais: o cidadão deve ligar para o número 135, gratuitamente, para agendar dia e hora para ser atendido em uma Agência da Previdência Social.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

O segundo, sobre o mesmo tema, ressalta que não é necessário entrar na Justiça para obter benefícios do INSS. Caso o segurado tenha direito a determinado benefício, basta agendar atendimento para solicitá-lo. O número 135 pode ser utilizado também para pedir informações sobre o assunto. Entrar na Justiça para pedir um benefício ao qual o segurado tem direito é perda de tempo e de dinheiro, pois, nesse caso, é necessário contratar um advogado.

Já os outros dois "spots" falam, respectivamente, sobre os direitos dos trabalhadores rurais e os documentos necessários para obtê-los, e sobre os direitos dos deficientes físicos e mentais e dos idosos carentes.

Previdência

A Previdência Social garante o sustento do trabalhador e de sua família nos casos em que ele esteja impedido de exercer suas atividades (por acidente, doença, **maternidade** etc.) ou durante a aposentadoria.

Todos os trabalhadores do País têm direito à aposentadoria. Para conceder o benefício, a Previdência Social dividiu os trabalhadores nas categorias empregado, empregado doméstico, trabalhador avulso e segurado especial.⁴² (destacado)

Dessa maneira, esses intermediários cobram valores excessivos para a prestação de serviços gratuitos, prometendo obter facilidades no INSS, acelerar o andamento de processos e ingressar com pedidos de revisão de benefícios.

Além das consumidoras pagarem por serviços gratuitos, acabam assumindo riscos, sem saber, pois o INSS não se responsabiliza por documentos entregues a terceiros. E, o que pode ser mais grave, as consumidoras **fornecem seus dados a terceiros**, podendo ter seu benefício fraudado ou, até mesmo, serem envolvidas em operações ilegais – a título de exemplo, vide dados pessoais que

⁴² Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2013/04/previdencia-social-faz-campanha-para-alertar-cidadao-sobre-golpes-de-intermediarios>>. Acesso em: 24/07/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

constam do formulário⁴³ preenchido pela consumidora Amanda Caroline de Oliveira quando da contratação dos serviços da Ré.

Portanto, cabia à Ré **informar** claramente às consumidoras que o salário-maternidade pode ser solicitado de forma gratuita por meio da ferramenta MEU INSS ou pelo telefone 135. Ao assim não proceder, a Ré **descumpriu o dever de informação** pois deve informar claramente às consumidoras que o serviço por ela prestado é verdadeiramente **facultativo**.

E não basta à Ré dar a conhecer o serviço, faz-se necessário que facilite a compreensão das consumidoras sobre o que efetivamente está sendo oferecido, como exigido pelo artigo 31, *caput*, do CDC⁴⁴.

Conforme o artigo 37, *caput*, do CDC, é proibida toda **publicidade enganosa**, sendo *qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, 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* (§1º).

Ainda, a publicidade é enganosa **por omissão** quando deixar de *informar sobre dado essencial do produto ou serviço* (§3º).

A consumidora Ester da Silva relatou na petição inicial⁴⁵ da Ação de Rescisão Contratual c/c Indenização por Danos Morais com Pedido de Liminar n.º 0028439-17.2015.8.16.0182, que tramitou perante o 13º Juizado Especial Cível de Curitiba, que *“em meados de março do ano de 2015, a autora circulava no centro da cidade com suas filhas, quando foi abordada por um representante da reclamada que lhe entregou o cartão de visita, em anexo, alardeando a possibilidade de*

⁴³ F. 42 do Inquérito Civil.

⁴⁴ “Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

⁴⁵ F. 131-136 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

receber as prestações de salário maternidade não recebidas em momento anterior". (destacado)

Do panfleto⁴⁶ entregue pela Ré à consumidora Ester da Silva constam as seguintes informações:

SALÁRIO MATERNIDADE

R\$2.515,00 em até 60 dias.

Mãe que estava desempregada quando ganhou filho e que não tenha completado 5 anos.

Também mãe que perdeu o bebê após o 3º mês pode cobrar desde que tenha no mínimo 1 dia de carteira assinada.

LIGUE AGORA E INFORME-SE

Previllege

(41) 3264 1100

RUA NILO CAIRO 236 - SOBRELÓJA

A título de esclarecimento, o salário-maternidade é pago no caso de nascimento de filho ou de adoção de criança. Na hipótese da consumidora ser segurada empregada em empresa, o salário-maternidade deve ser solicitado direto pelo empregador. Já as consumidoras desempregadas e as demais seguradas precisam solicitar o salário-maternidade no próprio INSS, assim como a empregada do microempreendedor individual (§ 3º do artigo 72 da Lei 8.213/1991⁴⁷).

E para a concessão do benefício é necessário o preenchimento de alguns **requisitos**, bem explicados pelo INSS⁴⁸:

"Principais requisitos

⁴⁶ F. 266 do Inquérito Civil.

⁴⁷ "Art. 72. O salário-maternidade para a segurada empregada ou trabalhadora avulsa consistirá numa renda mensal igual a sua remuneração integral.

[...]

§ 3º O salário-maternidade devido à trabalhadora avulsa e à empregada do microempreendedor individual de que trata o art. 18-A da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, será pago diretamente pela Previdência Social."

⁴⁸ Disponível em: <<https://www.inss.gov.br/beneficios/salario-maternidade/>>. Acesso em: 26/07/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Para ter direito ao salário-maternidade, o cidadão deve atender aos seguintes requisitos na data do parto, aborto ou adoção:

Quantidade de meses trabalhados (carência)

10 meses: para o trabalhador Contribuinte Individual, Facultativo e Segurado Especial;

Isento: para segurados Empregado, Empregado Doméstico e Trabalhador Avulso (que estejam em atividade na data do afastamento, parto, adoção ou guarda com a mesma finalidade);

Para os desempregados: é necessário comprovar a **qualidade de segurado** do INSS e, conforme o caso, cumprir carência de 10 meses trabalhados;

Caso tenha perdido a qualidade de segurado, deverá cumprir metade da carência de 10 meses antes do parto/evento gerador do benefício (Lei nº 13.457/2017)." (destacado)

Conseqüentemente, a informação veiculada pela Ré de que seria suficiente a consumidora ter "*1 dia de carteira assinada*" para ter direito ao salário-maternidade é **inverídica** e serve apenas como uma tentativa de angariar novas clientes.

Aliás, os anúncios veiculados pela Ré, a exemplo daqueles constantes de jornais⁴⁹, sequer mencionam os requisitos exigidos pelo INSS para concessão do salário-maternidade.

É consta do Formulário preenchido pela consumidora Amanda Caróline de Oliveira⁵⁰ que a Ré indaga, na última linha, "como tomou conhecimento da Previsão", com claro objetivo de avaliar quais as mídias mais eficazes, e que estão atingindo um público maior de consumidoras.

⁴⁹ Conforme f. 267 do Inquérito Civil - extraído o anúncio do mov. 1.4 dos Autos n.º 0016324-95.2014.8.16.0182 de Declaração de Cobrança Indevida c/c Rescisão Contratual c/c Indenização por Danos Morais movida por Taynara Regina Marineski de Jesus.

⁵⁰ F. 42 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Além disso, o Contrato de Prestação de Serviço⁵¹ elaborado pela Ré é demasiado **genérico**, tanto que consta como objeto da contratação:

“O contrato tem por objetivo representar os interesses do contratante no Procedimento Administrativo em geral, em face do INSS”.

E na cláusula II, “CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO”, item “1.” consta que a Ré assume a obrigação de “*cumprimento do mandado procuratório a ser outorgado pelo contratante*”. Ocorre que a procuração⁵² outorgada também é **genérica** e não especifica exatamente o serviço a ser prestado pela Ré, sequer o benefício a ser requerido:

*“[...] a quem confere poderes especiais para **representá-lo perante o INSS**, podendo, para tanto, receber mensalidades de benefícios, receber quantias atrasadas, firmar os respectivos recibos, requerer o que necessário for, relativamente a benefícios, interpor recursos às instâncias superiores, bem como usar de todos os meios legais para o fiel cumprimento do presente mandato”.* (destacado)

Ainda que a procuração seja fornecida pelo próprio INSS, este deixa claro⁵³ que “*conforme prevê a legislação previdenciária, o titular do benefício **somente pode ser representado por procurador para recebimento de valores nos seguintes casos: ausência, moléstia contagiosa ou impossibilidade de locomoção comprovada por atestado médico***”. (destacado)

Significa dizer que a informação prestada pela Ré a respeito da forma de requerimento do salário-maternidade não é suficientemente clara e precisa, pois, como dito, trata-se de serviço gratuito fornecido pelo INSS e que pode ser acessado diretamente pelas consumidoras, sem necessidade de intermediários e outorga de procuração.

⁵¹ F. 43 do Inquérito Civil.

⁵² F. 44 do Inquérito Civil.

⁵³ F. 58 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Por fim, restou demonstrado durante o trâmite do Inquérito Civil que a Ré estabelece remunerações e multas diferentes em cada contrato⁵⁴, não sendo possível extrair qual é o critério adotado para a fixação dos valores devidos pelas consumidoras⁵⁵.

Não há como negar que o contrato não é claro, preciso, é confuso e as cláusulas relativas aos pagamentos a serem feitos pelas consumidoras não são redigidos com o necessário destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão, razão pela qual precisam ser adequadas aos termos do CDC.

Em segundo lugar, ainda que a Ré informasse claramente a respeito da natureza dos serviços prestados e da cobrança de valores para o requerimento do benefício e seu acompanhamento (o que não é o caso), e a consumidora, por comodidade, optasse pela contratação, **ainda assim subsistiria a necessidade de verificar a legalidade das cláusulas contratuais**.

O inciso IV do artigo 6º do CDC garante ao consumidor *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*.

O Contrato de Prestação de Serviço firmado pela consumidora Amanda Caroline de Oliveira prevê, no tocante à remuneração da Ré, o seguinte:

“III – HONORÁRIOS PROFISSIONAIS/REMUNERAÇÃO

Será devido ao contrato o valor de 40% (quarenta por cento) dos valores recebidos”.

Segundo a Ré⁵⁶, a consumidora teria a receber, a título de salário-maternidade, aproximadamente R\$ 3.131,00 (três mil, cento e trinta e um reais).

⁵⁴ F. 249-253 do Inquérito Civil.

⁵⁵ F. 255-260 do Inquérito Civil.

⁵⁶ F. 60 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Logo, 40% (quarenta por cento) equivaleria a R\$ 1.252,40 (mil, duzentos e cinquenta e dois reais e quarenta centavos).

A título de comparação, a tabela de honorários vigente de 09/03/2012 a 13/08/2015⁵⁷ ⁵⁸ divulgada pela OAB Paraná prevê que, na fase administrativa da área previdenciária, o valor sugerido pela “concessão, revisão e/ou restabelecimento de benefícios previdenciários” é de **20% (vinte por cento) do proveito econômico**.

A Ré esclareceu que exerce as atividades de “organização e encaminhamento de documentos aos órgãos públicos e privados, preenchimento de guias e formulários, serviços de digitalização e elaboração de planilhas”, serviços obviamente menos complexos que a advocacia extrajudicial apontada na tabela de honorários da OAB.

Logo, não há uma correspondência entre o percentual de 40% (quarenta por cento) cobrado e os serviços prestados pela Ré, mostrando-se claramente excessivo. Não pode haver, sob nenhuma hipótese, desproporção entre os serviços prestados e o custo a ser pago pela consumidora.

Ainda, há no contrato a previsão de cobrança da seguinte **cláusula penal** (cláusula III):

“Cláusula Penal: Em caso de desistência imotivada por parte do contratante o presente contrato tem força de execução no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Caso não haja êxito no resultado da prestação de serviço, o presente item torna-se sem efeito”. (destacado)

E estabelece a cláusula IV, alínea *f*, que em caso de **desistência imotivada da consumidora**, esta deverá pagar à Ré os honorários de 40% sobre o valor do salário-maternidade concedido, além da cláusula penal.

⁵⁷ O Contrato de Prestação de Serviços foi assinado pela consumidora em 22 de outubro de 2014 (f. 11 do Inquérito Civil).

⁵⁸ Disponível em: <<https://honorarios.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2013/09/Tabela-de-honorarios-PR-Resolucao-04-2012-Atualizacao-em-06.03.2015.pdf>>. Acesso em: 23/07/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Como se não bastasse, para a hipótese de **atraso** por mais de 3 dias, o contrato determina a cobrança de multa de 10% (dez por cento), além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês - cláusula IV, alínea *i*.

Evidente a **cobrança excessiva de encargos**, pois o valor da cláusula penal de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), no caso da consumidora Amanda Caroline de Oliveira, excede os 40% (quarenta por cento) relativo aos honorários profissionais, já que estes equivaleriam a R\$ 1.252,40 (mil, duzentos e cinquenta e dois reais e quarenta centavos).

Além de ser vedado ao fornecedor de produtos ou serviços *exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva* (artigo 39, inciso V, do CDC), aplica-se o artigo 412 do Código Civil, segundo o qual **o valor da cominação imposta na cláusula penal não pode exceder o da obrigação principal**.

Com relação à multa, a estipulação contratual contraria o artigo 52, §1º, do CDC:

“Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

[...]

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo **não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.**” (destacado)

E não há dúvidas de que os honorários profissionais, a cláusula penal e os encargos cobrados pela Ré representam **vantagens evidentemente excessivas**. No caso da consumidora Amanda Caroline da Oliveira, por exemplo, os honorários profissionais, a cláusula penal e os encargos seriam cobrados pela Ré ainda que o salário-maternidade não tenha sido concedido⁵⁹ (em razão da consumidora não ser filiada do RGPS).

⁵⁹ F. 58 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Isso porque, o número 6 da cláusula III do contrato prevê que “A falta de entrega do número de benefício após o protocolo gera desistência imotivada por parte do contratante”. E essa desistência acarreta a cobrança da **cláusula penal** no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), conforme cláusula III do Contrato. Tanto que da denúncia feita pela consumidora consta que recebeu a seguinte mensagem da Ré: “Bom dia Amanda você teve um protocolo ontem e não retornou para trazer o papel temos o prazo máximo de até amanhã para o recebimento. Por falta de entrega dá aquela quebra de contrato. Aguardo retorno. Obrigado. Previlège 3264-1100”.

Assim, pelos termos contratuais, a consumidora deveria pagar à Ré, também, os honorários profissionais no percentual de 40% (quarenta por cento), segundo a alínea *f* da cláusula IV do Contrato: “Em Caso a **DESISTÊNCIA IMOTIVADA DO CONTRATANTE** o mesmo pagará ao contratado **cláusula penal e honorários**” (destacado)

Além disso, seria cobrado da Ré encargos decorrentes do atraso: “Em caso de atraso por mais de três dias **multa de 10% mais juros de 1% ao mês**” (alínea *i* da cláusula IV do Contrato).

E como se não bastasse, ainda consta a cobrança de **multa** de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por agendamento “no caso de ausência injustificada à data agendada de protocolo e perícia médica ou falta de interesse no processo (demora para cumprir exigências)” – alínea *g* da cláusula IV.

Importante considerar que a **cláusula geral de proibição de vantagem excessiva** prevista no artigo 39, inciso V c/c o artigo 51, inciso IV e §1º, incisos I a III, do CDC, é interpretada como “**norma fundamental de correção do abuso nas relações de consumo**”⁶⁰.

Segundo Fernando Costa de Azevedo, a potencialidade da cláusula geral de proibição de vantagem excessiva “*alcança todas as situações de abuso nas*

⁶⁰ AZEVEDO, Fernando Costa de. **A Cláusula Geral de Proibição de Vantagem Excessiva – Norma Fundamental de Correção do Abuso nas Relações de Consumo**. Revista de Direito do Consumidor, vol. 109/2017, p. 207 – 233, Jan - Fev / 2017, DTR\2017\231.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

relações de consumo, sejam aquelas que violam legítimas expectativas existenciais (acesso à informação e a bens essenciais de consumo), sejam as que violam legítimas expectativas patrimoniais, relacionadas ao valor da remuneração (preço) pago pelo consumidor”.

As cláusulas contratuais estabelecidas pela Ré relativas aos honorários profissionais, cláusula penal e encargos incidentes em virtude da desistência imotivada ou atraso no cumprimento das obrigações colocam as consumidoras em desvantagem exagerada, são incompatíveis com a boa-fé e causam enriquecimento sem causa da Ré.

As estipulações contratuais ***não asseguram o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes*** (artigo 51, §4º do CDC).

Também é vedado ao fornecedor de serviços a prática abusiva de *prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços* (artigo 39, inciso IV, do CDC).

Note-se que muitas consumidoras, lamentavelmente, não sabem ser desnecessário gastar dinheiro com intermediários para utilizar os serviços e requerer benefícios ao INSS, já que tudo isso é feito gratuitamente por servidores públicos. Ainda, ignoram que por meio da ferramenta MEU INSS ou do telefone 135⁶¹ podem agendar dia e hora para serem atendidas em uma Agência da Previdência Social.

Há uma verdadeira exploração da boa-fé, da ingenuidade e da ignorância das consumidoras. Desse modo, há pela Ré a obtenção de lucro por meio do aproveitamento de serviços gratuitos oferecidos pelo INSS.

⁶¹ “A ligação é gratuita de telefone fixo, no território nacional. No caso de celular custa o mesmo que uma ligação local para telefone fixo.” Disponível em: <<https://www.inss.gov.br/beneficios/salario-maternidade/>>. Acesso em: 25/06/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Aliás, a própria Ré mencionou em uma de suas manifestações durante o trâmite do Inquérito Civil que *“lida, diariamente, com clientela leiga, trabalhadora e ignorante na acepção jurídica da palavra”*⁶².

Logo, necessária a proteção das consumidoras em face das práticas adotadas pela Ré que, ao celebrar contrato repleto de cláusulas abusivas e não informar adequadamente sobre os serviços prestados e cobrados acaba, em última análise, se prevalecendo da fraqueza ou ignorância das consumidoras, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços – prática abusiva vedada pelo artigo 39, inciso IV, do CDC.

Assim sendo, ao oferecer “facilidades” junto ao INSS em relação ao pedido de concessão do salário-maternidade, induz as consumidoras a erro, pois cobra por serviços gratuitos e não informa às consumidoras que a intermediação de terceiros não é necessária para a obtenção do benefício.

Além de tudo isso, observa-se das ações judiciais⁶³ movidas em face da Ré perante os Juizados Especiais Cíveis de Curitiba e das reclamações feitas junto ao PROCON-PR que **houve a inscrição do nome de algumas consumidoras no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)**⁶⁴ por supostas dívidas referentes ao Contrato de Prestação de Serviço (honorários profissionais ou cláusula penal).

Ainda, consta dos autos a informação⁶⁵ de que foram autuadas, até 22 de junho de 2016, pelos Juizados Especiais Cíveis de Curitiba, 85 (oitenta e cinco) execuções de títulos extrajudiciais⁶⁶ ajuizadas pela Ré. E vê-se que em algumas delas houve até **penhora de bens e/ou valores das consumidoras** para garantir a execução⁶⁷.

⁶² F. 30 do Inquérito Civil.

⁶³ F. 107 a 145 do Inquérito Civil.

⁶⁴ F. 108, verso; f. 111, verso; f. 116, verso; f. 126, verso; f. 169; e f. 09 do Apenso n.º 01.

⁶⁵ F. 106 do Inquérito Civil.

⁶⁶ Conforme relação de f. 145-153 do Inquérito Civil.

⁶⁷ Exemplos: Execução n.º 0000139-69.2016.8.16.0195 (cobrança da cláusula penal); Execução n.º 0001532-68.2016.8.16.0182 (cláusula penal); e Execução n.º 0001541-30.2016.8.16.0182 (cláusula penal).



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Por todo o exposto, necessário provimento judicial capaz de determinar a adequação das informações prestadas pela Ré, bem como das cláusulas contratuais, sob pena de suspensão das suas atividades até que ocorra a cessação da atividade nociva, nos termos do artigo 11 da Lei 7.347/85⁶⁸.

3.3. Da Necessidade de Reparação dos Danos Patrimoniais Causados às Consumidoras

Conforme demonstrado, a Ré cobra por serviços gratuitos, tendo as consumidoras, em decorrência dos contratos assinados, se submetido a incidência de honorários profissionais, cláusula penal e encargos decorrentes da desistência imotivada ou atraso no cumprimento das obrigações pelas contratantes.

Não obstante os serviços oferecidos pela Ré sejam prestados gratuitamente pelo INSS, vem recebendo valores para tanto, **valores esses que devem ser parcialmente devolvidos às consumidoras objetivando a sua adequação às normas constantes do CDC.**

O artigo 6º, inciso VI, do CDC prevê dentre os direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. E as práticas abusivas adotadas pela Ré causaram, e ainda causam, danos que atingem a esfera individual das consumidoras.

O artigo 20, *caput*, do CDC determina que as consumidoras devem ser ressarcidas pelo **vício do serviço** relativo à qualidade, pois ao cobrar por serviço gratuito e não informar essa condição às contratantes, tornou-o impróprio ao consumo. O seu §2º define que *“são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade”*.

⁶⁸ "Art. 11. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz **determinará o cumprimento da prestação da atividade devida ou a cessação da atividade nociva**, sob pena de execução específica, ou de cominação de multa diária, se esta for suficiente ou compatível, independentemente de requerimento do autor." (destacado)



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Desse modo, o vício do serviço causou, e causa, danos aos interesses econômicos das consumidoras (*caput* do artigo 4º do CDC⁶⁹), devendo ser ressarcidas na forma do artigo 20, inciso II, do CDC, com a **restituição imediata das quantias pagas a maior**, monetariamente atualizadas, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, diante da impossibilidade de reexecução do serviço e abatimento proporcional do preço.

Como mencionado, a cláusula III do Contrato de Prestação de Serviço elaborado pela Ré prevê, no tocante aos honorários profissionais, o percentual de 40% (quarenta por cento) sobre os valores recebidos pelas consumidoras a título de salário-maternidade.

Porém, a tabela de honorários vigente de 09/03/2012 a 13/08/2015 divulgada pela OAB Paraná prevê, na fase administrativa da área previdenciária, percentual de honorários profissionais inferior ao cobrado pela Ré. Desse modo, pra fins de estabelecimento de um critério objetivo, a diferença entre os percentuais deve ser devolvida às consumidoras.

Com relação aos contratos novos, também deve haver a adequação do percentual dos honorários profissionais, entendendo o Autor, por falta de outro parâmetro objetivo, que é proporcional a cobrança de valores de acordo com a Tabela de Honorários divulgada pela OAB Paraná, incidente sobre o total do salário-maternidade concedido pelo INSS (fase administrativa da área previdenciária).

Já a cláusula penal estabelecida de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), prevista para a hipótese de desistência imotivada (cláusula III), é **manifestamente excessiva**. No caso da consumidora Amanda Caroline de Oliveira, por exemplo, que teria a receber aproximadamente o R\$ 3.131,00 (três mil, cento e trinta e um reais)⁷⁰, R\$ 2.000,00 (dois mil reais) **representam quase 64% (sessenta e quatro por cento) do valor que a consumidora receberia do INSS**.

⁶⁹ "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: (...)" (destacado)

⁷⁰ F. 60-61 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Mesmo que tenha a Ré informado⁷¹ que teria excluído dos seus atuais contratos a cláusula penal no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), as consumidoras que pagaram a quantia merecem ser ressarcidas integralmente, pois a **desistência em prosseguir com a relação jurídica estabelecida com a Ré foi justificada**. Isso porque, várias consumidoras não entregaram o comprovante de agendamento do atendimento no INSS à Ré porque foram informadas de que não era necessária, para o requerimento do benefício, a intermediação de terceiros.

Ainda, o contrato prevê, para a hipótese de **atraso** por mais de 03 (três) dias, a cobrança de multa de 10% (dez por cento), além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês - cláusula IV, alínea *i*, multa essa que não está de acordo com o artigo 52, §1º, do CDC, devendo ser devolvida a diferença às consumidoras.

Também deve ser devolvida a multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) prevista na alínea *g* da cláusula IV para a *“ausência injustificada à data agendada de protocolo e perícia médica ou falta de interesse no processo (demora para cumprir exigências)”*, pois se trata de um serviço gratuito oferecido pelo INSS (remarcação do atendimento).

Diante do número de consumidoras lesadas (vide informação⁷² das 9 ações judiciais que tramitavam perante os Juizados Especiais Cíveis de Curitiba até 22 de junho de 2016, bem como das 9 reclamações feitas perante o PROCON-PR⁷³ até 27 de julho de 2016, caracterizada a homogeneidade necessária para a liquidação dos danos materiais conforme o artigo 97 do CDC. Prejuízos foram individualmente sofridos pelas consumidoras e deverão ser analisados em cada caso concreto.

Daí porque o artigo 103, §3º do CDC disciplina que nas ações coletivas os efeitos da coisa julgada *“não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste*

⁷¹ F. 242-243 do Inquérito Civil.

⁷² F. 106 do Inquérito Civil.

⁷³ F. 155-172 do Inquérito Civil.

Paraná: 2016.03.15.038329-0



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução (...)”.

Considerando o princípio do máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva, a Ré deve, nesta ação, ser condenada a restituir as quantias pagas a maior pelas consumidoras, individualmente consideradas, a que título for⁷⁴, atualizadas monetariamente, comprovadas em sede de **liquidação**, na forma dos artigos 91⁷⁵ e 97 do CDC, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

3.4. Da Reparação dos Danos Morais Coletivos

Os incisos VI e VII do artigo 6º do CDC e o artigo 1º, inciso II da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) estabelecem a possibilidade de reparação dos danos morais coletivos.

Quanto ao aspecto coletivo dos danos, é evidente que as práticas abusivas adotadas pela Ré geram abalo à coletividade, colocando em risco os interesses econômicos das consumidoras, já que não são devidamente informadas de que o requerimento da concessão do salário-maternidade pode ser feito perante o INSS gratuitamente. Além disso, são cobrados valores manifestamente excessivos pela prestação dos serviços, prevalecendo-se a Ré da ignorância das consumidoras para impingir-lhes seus serviços.

Sobressaem nítidos a abrangência e o alcance social das práticas abusivas praticadas pela Ré, notadamente porque oferta seus serviços mediante anúncios veiculados em rádios, jornais, panfletos e em seu *site*. E mais, a Ré celebra contrato com consumidoras residentes em Curitiba e também na Região Metropolitana⁷⁶, não havendo dúvidas sobre a repercussão dos danos causados.

⁷⁴ (i) honorários profissionais; (ii) cláusula penal; (iii) multa de R\$ 50,00 por ausência em atendimentos agendados; e (iv) multa de 10% por atraso.

⁷⁵ “Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.”

⁷⁶ F. 11 (Colombo); f. 113 (Campo Largo); f. 131 (São José dos Pinhais); f. 142 (Bocaiúva do Sul); f. 155 (Colombo); f. 159 (Colombo); f. 163 (Campo Largo); f. 167 (Campina Grande do Sul); f. 171 (São José dos Pinhais); f. 174 (Campo Largo); f. 187 (Piraquara); f. 249 (Rio Branco do Sul); f. 250 (Colombo); e f. 251 (Campo Largo).



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Portanto, prevalece o interesse social na tutela coletiva objeto desta ação, pois a *“correção das lesões às relações de consumo transcende os interesses individuais”*⁷⁷.

A jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça** ratifica a fixação de uma condenação pelos danos morais sofridos pela coletividade, destacando o caráter punitivo da condenação.

De acordo com o Ministro Humberto Martins, Relator do REsp 1509923/SP, *“O dano moral coletivo **prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico**, pois tal comprovação, embora possível na esfera individual, torna-se inaplicável quando se cuida de interesses difusos e coletivos.”*⁷⁸ (destacado)

O Ministro Mauro Campbell Marques, relator do REsp 1397870/MG, destacou que: *“A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, **quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.**”*⁷⁹ (destacado)

E continua: *“O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, **a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico**, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas **qualquer abalo negativo à moral da coletividade**, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.”* (destacado)

As práticas abusivas expõem toda a coletividade, pois a Ré atua não só em Curitiba⁸⁰ e Região Metropolitana, colocando em risco os interesses econômicos das consumidoras, daí decorrendo seu aspecto coletivo.

⁷⁷ REsp 1464868/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 22/11/2016, DJe 30/11/2016.

⁷⁸ REsp 1509923/SP, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 06/10/2015, DJe 22/10/2015.

⁷⁹ REsp 1397870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Com relação à comprovação dos danos morais coletivos, assim manifestou-se o relator Ministro Herman Benjamin no REsp 1464868/SP: “O dano moral coletivo não depende da comprovação de dor, de sofrimento ou de abalo psicológico, pois tal comprovação, muito embora possível na esfera individual, torna-se inviável aos interesses difusos e coletivos, razão pela qual é dispensada (...)”.

As práticas abusivas cometidas pela Ré não devem ser toleradas, considerando sua significância e repercussão social.

Quanto à fixação do valor, devem ser observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo ser compatível com a **área de atuação** da Ré – celebra contratos com consumidoras residentes em Curitiba e Região Metropolitana – além da abrangência da publicidade feita em rádios, jornais e mediante a entrega de panfletos nas ruas.

Ainda, deve ser levado em conta que a propositura de ações de reparação de danos possui **dupla função**. Em primeiro lugar a de recompor a esfera patrimonial das consumidoras que tiveram os seus interesses econômicos lesados. Em segundo lugar possui uma função dissuasória, ou seja, desestimula a prestação onerosa de serviços gratuitos (feitos pelo INSS).

Esse é mais um motivo para que a condenação da Ré pelos danos morais coletivos causados seja exemplar e não inferior ao valor de **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná – FECON, objetivando que a indenização tenha efetivamente um caráter compensatório, punitivo e, ao mesmo tempo, pedagógico.

4. Da Tutela de Urgência de Natureza Antecipada

A **tutela de urgência de natureza antecipada** está prevista no artigo 300 do CPC, e tem como requisitos a *probabilidade do direito* e o *perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*.

⁸⁰ Endereço **Curitiba**: Rua Nilo Cairo 336 Sobreloja. Endereço **Natal**: Avenida Prudente de Moraes 744, sala 1007. Disponível em: <<http://previlege.com.br/wp/>>. Acesso em: 24/07/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A **probabilidade do direito** mostra-se consubstanciada no fato de que a Ré utiliza propaganda enganosa para angariar consumidoras e oferecer serviços onerosos de requerimento de concessão do salário-maternidade, apesar deles serem gratuitamente fornecidos pelo INSS, revelando claro descomprometimento da Ré com os princípios da boa-fé, transparência e confiança estipulados pelo CDC, além de ofender direitos básicos das consumidoras.

O **perigo de dano** é atual, presente, concreto e emerge da necessidade de se evitar que as consumidoras continuem expostas às práticas abusivas adotadas pela Ré, que violam sobremaneira seus interesses econômicos, os quais também são tutelados pelo CDC.

Justifica-se no presente caso a concessão de tutela de urgência de natureza antecipada com fundamento no artigo 300, *caput* e §2º do CPC⁸¹, bem como no artigo 84, §3º⁸² do CDC e artigo 12, *caput* da Lei da Ação Civil Pública⁸³, para determinar que a Ré:

(i) **regularize imediatamente** a publicidade veiculada em rádios, jornais, panfletos, *site*⁸⁴, página na rede social Facebook⁸⁵ e em quaisquer outros meios, demonstrando nos autos a respectiva adequação no prazo máximo de 10 (dez) dias, informando claramente às consumidoras interessadas em requerer a concessão do salário-maternidade que esse tipo de serviço é **facultativo**, já que prestado gratuitamente pelo INSS por meio da ferramenta MEU INSS ou pelo telefone 135; esclareça que o salário-maternidade poderá ser concedido pelo INSS caso as consumidoras preencham os requisitos exigidos pela legislação previdenciária; deixe

⁸¹ “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. [...] § 2º A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia.”

⁸² “Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.”

⁸³ “Art. 12. Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia, em decisão sujeita a agravo.”

⁸⁴ <<http://privilege.com.br/wp/>>

⁸⁵ <<https://www.facebook.com/PrivilegeConsultoriaPrevidenciaria/>>



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

de mencionar valores que teriam as consumidoras a receber, pois essa informação é imprecisa e possui nítida intenção de angariar mais clientes;

(ii) independentemente da adequação da publicidade, **esclareça** imediatamente às consumidoras por meio de carta, informativo, avisos no *site*, na página na rede social Facebook, entre outros meios, bem como nos materiais de divulgação (*folder*, encartes, panfletos, dentre outros) que o serviço prestado de intermediação do requerimento do salário-maternidade é facultativo, pois oferecido gratuitamente pelo INSS, comprovando nos autos essa ampla divulgação no prazo máximo de 10 (dez) dias;

(iii) **faça constar de termo em separado** a fazer parte dos novos contratos que as consumidoras manifestam expressa ciência de que o benefício relativo ao salário-maternidade pode ser requerido **gratuitamente** pelas próprias consumidoras diretamente no INSS, por meio da ferramenta MEU INSS ou pelo telefone 135; caso optem por solicitar o benefício mediante a prestação dos serviços onerosos ofertados, somente sejam representadas por procurador nos casos de recebimento de valores referentes à ausência, moléstia contagiosa ou impossibilidade de locomoção comprovada por atestado médico;

(iv) **promova**, imediatamente, a **exclusão** do nome de todas as consumidoras dos órgãos de restrição ao crédito (SPC, SERASA e assemelhados) em relação às supostas dívidas relacionadas aos honorários profissionais, cláusula penal, multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pelo não comparecimento na data agendada perante o INSS e/ou encargos incidentes (multa e juros moratórios) em decorrência da assinatura do Contrato de Prestação de Serviço para intermediação do pedido de concessão do salário-maternidade, determinação que deve perdurar até o julgamento do mérito. Ainda, **não promova** a inclusão do nome das consumidoras nos órgãos de restrição ao crédito (SPC, SERASA e assemelhados) relativos aos valores supostamente devidos, a que título for, decorrente da contratação de serviços, até a sentença ser proferida; e



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

(v) **promova**, de imediato, a **adequação das cláusulas contratuais**, com juntada aos autos de modelo de novo Contrato de Prestação de Serviço, prevendo que (1) os honorários profissionais deverão ser cobrados de acordo com a Tabela de Honorários divulgada pela OAB Paraná, incidente sobre o total do salário-maternidade concedido pelo INSS (fase administrativa da área previdenciária); (2) a cláusula penal não pode exceder o percentual cobrado a título de honorários profissionais; (3) seja excluída a cobrança da multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pelo não comparecimento da consumidora na data agendada pelo INSS; (4) a cláusula penal, a multa e os juros moratórios somente devem incidir na hipótese de inadimplência das consumidoras relativa ao pagamento dos honorários profissionais (e não de desistência imotivada); (5) redução da multa de 10% (dez por cento) para 2% (dois por cento), incidente para a hipótese de atraso no pagamento pelas consumidoras; e (6) cobrança da cláusula penal, da multa e dos juros moratórios de forma não cumulada.

Para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser concedida por esse juízo, ou atraso no cumprimento, necessário seja a Ré compelida ao pagamento de **multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná (FECON).

Por esses motivos, torna-se indispensável a concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, restando evidentes a **probabilidade do direito** e o **perigo de dano**, bem como a necessidade de proteção das consumidoras contra a violação de uma série de direitos perpetrada pela Ré, inibindo práticas similares às combatidas nesta demanda.

5. Dos Pedidos

Diante de todo o exposto, requer o Ministério Público:

a) presentes os requisitos previstos no artigo 300, *caput* e §2º do CPC, artigo 84, §3º do CDC e artigo 12, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública, necessária a



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

concessão de **tutela de urgência de natureza antecipada**, determinando-se à Ré que:

a.1) regularize imediatamente a publicidade veiculada em rádios, jornais, panfletos, *site*⁸⁶, página na rede social Facebook⁸⁷ e em quaisquer outros meios, demonstrando nos autos a respectiva adequação no prazo máximo de 10 (dez) dias, informando claramente às consumidoras interessadas em requerer a concessão do salário-maternidade que esse tipo de serviço é **facultativo**, já que prestado gratuitamente pelo INSS por meio da ferramenta MEU INSS ou pelo telefone 135; esclareça que o salário-maternidade poderá ser concedido pelo INSS caso as consumidoras preencham os requisitos exigidos pela legislação previdenciária; deixe de mencionar valores que teriam as consumidoras a receber, pois essa informação é imprecisa e possui nítida intenção de angariar mais clientes;

a.2) independentemente da adequação da publicidade, **esclareça** imediatamente às consumidoras por meio de carta, informativo, avisos no *site*, na página na rede social Facebook, entre outros meios, bem como nos materiais de divulgação (*folder*, encartes, panfletos, dentre outros) que o serviço prestado de intermediação do requerimento do salário-maternidade é facultativo, pois oferecido gratuitamente pelo INSS, comprovando nos autos essa ampla divulgação no prazo máximo de 10 (dez) dias;

a.3) faça constar de termo em separado a fazer parte dos novos contratos que as consumidoras manifestam expressa ciência de que o benefício relativo ao salário-maternidade pode ser requerido **gratuitamente** pelas próprias consumidoras diretamente no INSS, por meio da ferramenta MEU INSS ou pelo telefone 135; caso optem por requerer o benefício mediante a prestação de serviços onerosos ofertados, somente sejam representadas por procurador nos casos de recebimento de valores referentes à ausência, moléstia contagiosa ou impossibilidade de locomoção comprovada por atestado médico;

⁸⁶ <<http://privilege.com.br/wp/>>.

⁸⁷ <<https://www.facebook.com/PrivilegeConsultoriaPrevidenciaria/>>.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

a.4) promova, imediatamente, a **exclusão** do nome de todas as consumidoras dos órgãos de restrição ao crédito (SPC, SERASA e assemelhados) em relação às supostas dívidas relacionadas aos honorários profissionais, cláusula penal, multa pelo não comparecimento na data agendada perante o INSS e/ou encargos incidentes (multa e juros moratórios) em decorrência da assinatura do Contrato de Prestação de Serviço para intermediação do pedido de concessão do salário-maternidade, determinação que deve perdurar até o julgamento do mérito. Ainda, **não promova** a inclusão do nome das consumidoras nos órgãos de restrição ao crédito (SPC, SERASA e assemelhados) relativos aos valores supostamente devidos, a que título for, decorrente da contratação de serviços, até a sentença ser proferida; e

a.5) promova, de imediato, a **adequação das cláusulas contratuais**, com juntada aos autos de modelo de novo Contrato de Prestação de Serviço, prevendo que (1) os honorários profissionais deverão ser cobrados de acordo com a Tabela de Honorários divulgada pela OAB Paraná, incidente sobre o total do salário-maternidade concedido pelo INSS (Capítulo XI, fase administrativa da Advocacia na Área Previdenciária); (2) a cláusula penal não pode exceder o percentual cobrado a título de honorários profissionais; (3) seja excluída a cobrança da multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) pelo não comparecimento da consumidora na data agendada pelo INSS; (4) a cláusula penal, a multa e os juros moratórios somente devem incidir na hipótese de inadimplência das consumidoras relativa ao pagamento dos honorários profissionais (e não de desistência imotivada); (5) redução da multa de 10% (dez por cento) para 2% (dois por cento), incidente para a hipótese de atraso no pagamento pelas consumidoras; e (6) cobrança da cláusula penal, da multa e dos juros moratórios de forma não cumulada;

b) para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser concedida por esse juízo, ou atraso no seu cumprimento, seja a Ré compelida ao pagamento de **multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

(FECON), nos termos dos artigos 297, 536, §1º e 537 do CPC, e dos artigos 11 e 19 da Lei 7.347/85;

c) a confirmação da tutela de urgência de natureza antecipada na sentença a ser proferida, com a **procedência** dos pedidos iniciais para:

c.1) reconhecer a **publicidade enganosa** veiculada pela Ré no tocante aos serviços onerosos de intermediação do pedido de concessão do salário-maternidade, determinando, definitivamente, a adequação dos anúncios;

c.2) **reconhecer** a abusividade das cláusulas contratuais relativas à desistência imotivada (e as penalidades e encargos dela decorrentes), cobrança de honorários profissionais, cláusula penal, multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por remarcação de agendamento perante o INSS e multa de 10% (dez por cento), devendo os honorários profissionais serem cobrados de acordo com a Tabela de Honorários divulgada pela OAB/PR, incidente sobre o total do salário-maternidade concedido pelo INSS, e da multa de 10% (dez por cento) para 2% (dois por cento), incidente para a hipótese de atraso no pagamento pelas consumidoras, nos termos da fundamentação;

c.3) a **restituição das quantias pagas a maior** pelas consumidoras nos últimos 05 (cinco) anos, monetariamente atualizadas, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, (i) dos honorários profissionais que excederam o percentual previsto na Tabela de Honorários divulgada pela OAB/PR, incidente sobre o total do salário-maternidade concedido pelo INSS; (ii) da integralidade da cláusula penal cobrada na hipótese de desistência das consumidoras; (iii) da multa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) em razão da remarcação do agendamento perante o INSS; (iv) da multa de 10% (dez por cento) e juros moratórios cobrados na hipótese de desistência; (v) da cláusula penal que exceda o percentual cobrado a título de honorários profissionais para o caso de inadimplemento e da multa que exceder 2% (dois por cento), além dos valores derivados da indevida cobrança cumulada de encargos. Nos termos do artigo 95 do CDC, a extensão da reparação deverá ser



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

apurada em liquidação de sentença a ser requerida individualmente pelas consumidoras (artigo 97 do CDC); e

c.4) haja o ressarcimento dos danos morais coletivos causados às consumidoras, em valor não inferior a **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, a ser revertido ao FECON.

d) a citação da Ré no endereço indicado para, querendo, ofereça resposta e acompanhe a ação, sob pena de revelia e presunção de veracidade dos fatos alegados (artigo 344 do Código de Processo Civil);

e) a publicação de edital no órgão oficial (artigo 94 do CDC), a fim de que as consumidoras possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor;

f) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos ou despesas (artigo 18 da Lei de Ação Civil Pública e o artigo 87 do CDC);

g) a condenação da Ré ao pagamento dos ônus da sucumbência;

h) a prova do alegado por meio de outros documentos, sobretudo os que comprovem eventual descumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser deferida, bem como depoimento pessoal do representante da Ré, a oitiva de testemunhas e realização de perícia, caso necessários, além de outros meios de prova admitidos, requerendo-se, desde já, que, diante da verossimilhança das alegações e hipossuficiência das consumidoras, seja determinada a **inversão do ônus da prova**, como admite o artigo 6º, inciso VIII, do CDC;

i) **desnecessária** a designação de **audiência de conciliação**, nos termos do artigo 319, inciso VII, do CPC; e



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

j) sejam as intimações procedidas na forma dos artigos 180, *caput* e 183, §1º do CPC, c/c o artigo 41, inciso IV, da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público.

Atribui-se à causa o valor de **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**.

Curitiba, 14 de fevereiro de 2019.



Maximiliano Ribeiro Deliberador

Promotor de Justiça