



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 Hermes, 751, 4º andar, Centro Cívico, em Curitiba, Paraná, CEP 80530-230, 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; bem como no Inquérito Civil n.º MPPR-0046.17.085954-3 vem, perante Vossa Excelência, propor **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**, com pedido de **tutela de urgência de natureza antecipada**, em face de **GIULIO ALVARENGA SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º [REDACTED], com sede na [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

fatos e fundamentos a seguir expostos:

1. Dos Fatos



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

O Inquérito Civil n.º MPPR-0046.17.085954-3 foi instaurado em razão da reclamação¹ feita pela consumidora Elenir Gonzaga em face da fornecedora GIULIO ALVARENGA SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA, atual denominação social de Reale Sociedade Individual de Advocacia - EPP, também chamada de **GLOBALCOB**, devido à atuação irregular na cobrança de dívidas.

A consumidora relatou que celebrou um contrato de financiamento de veículo com a BV Financeira S.A., e que por desemprego, não conseguiu efetuar o pagamento das parcelas do contrato. Em virtude disso, **passou a receber insistentes e reiteradas ligações de cobrança da Ré, chegando a ser realizadas mais de 20 (vinte) ligações por dia**, e costumava ser tratada com muita grosseria e má educação pelos funcionários da Ré. Além disso, tentou renegociar a dívida e até mesmo devolver o carro financiado, mas a Ré não aceitou nenhuma das alternativas, impondo uma série de empecilhos.

Em consulta atual realizada ao site "Reclame Aqui"², **constatou-se a existência 556 (quinhentas e cinquenta e seis) reclamações, só no ano de 2018**, sobre casos análogos, tais como: a continuidade das ligações mesmo após a quitação da dívida ou já haver negociação para tanto; ligações à noite, aos sábados, no trabalho e na casa de parentes do consumidor; ligações automáticas, que desligam quando atendidas; excesso de ligações em apenas uma hora, chegando a mais de 10 (dez) e até 20 (vinte) ligações por dia; e a continuidade das ligações no decorrer do dia, mesmo quando o consumidor tenha atendido as anteriores e dado um posicionamento sobre a dívida.

¹ F. 05 do Inquérito Civil.

² Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/globalcob/>>. Acesso em: 17/01/2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Com base na reclamação formulada pela consumidora e nas diversas reclamações verificadas junto ao *site* "Reclame Aqui"³, oficiou-se⁴ à Ré para que se manifestasse sobre os fatos narrados, sendo também encaminhada minuta de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC⁵, visando a resolução extrajudicial da questão.

Basicamente o objeto do TAC proposto seria a obrigação de limitar o número de contatos telefônicos feitos aos devedores a 1 (uma) ligação efetiva por dia, devidamente gravada, sendo proibido ligações de cobrança no trabalho ou outras residências que não sejam do próprio consumidor, bem como fora do horário comercial, nos moldes do artigo 7º-A da Lei Estadual 16.135/2009⁶.

Em resposta⁷ a Ré alegou, no tocante à reclamação da consumidora Elenir Gonzaga, em resumo, que houve "*poucos acionamentos na tentativa de se compor um acordo*"; todos os contatos "*à disposição para negociação são feitos com cordialidade, pontualidade e respeito, dentro dos limites legais*"; houve solução administrativa por meio da devolução amigável do veículo; e por causa da consumidora possuir pendência com outra instituição financeira, "*poderia estar recebendo outras ligações de cobrança*".

Com relação às reclamações registradas no *site* "Reclame Aqui", argumentou, em síntese: (i) o percentual de reclamações, se comparado à quantidade de contratos em inadimplência e em negociação, é muito baixo, o que não demonstraria

³ Em 06/12/2017, conforme Portaria de f. 02-04 do Inquérito Civil, havia 761 (setecentos e sessenta e uma) reclamações no *site* Reclame Aqui em desfavor da Ré.

⁴ F. 40 do Inquérito Civil.

⁵ F. 46-51 do Inquérito Civil.

⁶ **Art. 7º-A.** As empresas de telemarketing não poderão efetuar o contato com o cliente fora do horário comercial.

§ 1º A expressão empresas de telemarketing engloba, também, as empresas de cobrança que utilizem-se desse serviço, bem como os demais estabelecimentos que efetuem suas atividades através do telefone.

§ 2º O horário comercial para o disposto nessa lei compreende o período das 8h às 18horas em dias de semana, e das 08h às 13horas aos sábados."

⁷ F. 54-73 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

um nível alto de insatisfação pelos clientes da Ré; (ii) *"muitas das vezes o site serve como um local para 'desabafo', não sendo importante para os consumidores a efetiva resposta ou resolução do problema (...)"*; (iii) o artigo 42, *caput*, do CDC, que trata da forma de abordagem do consumidor na cobrança de débitos, *"não fala expressamente sobre o que seriam estes supostos constrangimentos"*, de modo que as ligações feitas estão dentro dos limites fixados pelo legislador.

Por fim, informou seu desinteresse em firmar o TAC proposto, alegando que já cumpre algumas de suas cláusulas.

Como o primeiro caminho buscado pelo Autor é a tentativa de resolução extrajudicial das questões por meio de Termos de Ajustamento de Conduta, foram aceitas alterações⁸ nas cláusulas 4^a, 5^a e 7^a, considerando os argumentos trazidos pela Ré.

Expedido ofício⁹ para que a Ré informasse sobre a possibilidade de assinatura do TAC com as alterações, expôs¹⁰, em resumo, que (i) *"ainda há situações a serem melhor alinhadas, posto, que a assinatura do TAC na forma proposta, afronta os contratos de prestação de serviço que a REALE tem firmado com seus clientes, ocasionando prejuízos em todas as esferas"*; (ii) a alteração de apenas 03 (três) cláusulas do TAC inviabiliza a sua assinatura; (iii) a cláusula 5^a, que trata do horário permitido para as ligações, segundo dispõe a Lei Estadual 16.135/2009, *"já é cumprida e adotada"*; (iv) a multa indicada na cláusula 7^a, aplicável em caso de descumprimento do TAC, *"ainda se mostra desarrazoada e excessiva ao ser estipulada por ato infracional"*; e (v) o TAC deve ser firmado perante as instituições financeiras, *"que determinam as regras do mercado e estipulam em contrato particulares de prestação de serviços as condições para prestação do serviço de cobrança"*.

⁸ F. 82-86 do Inquérito Civil.

⁹ F. 87 do Inquérito Civil.

¹⁰ F. 95-100 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Posteriormente foi realizada audiência¹¹, última tentativa de resolução extrajudicial da questão, na qual foram discutidas as cláusulas do TAC proposto, porém a Ré novamente manifestou desinteresse na sua assinatura porque, segundo ela, o Inquérito Civil é baseado numa única reclamação, bem como que os eventuais dados retirados do site "Reclame Aqui" não podem ser considerados oficiais.

Diante de tais fatos e da potencialidade danosa das condutas adotadas pela Ré, o Autor não vislumbrou alternativa que não a propositura desta Ação Coletiva de Consumo, pelos fundamentos que passa a explicitar.

2. Fundamentos Jurídicos

2.1. Legitimidade Ativa do Ministério Público

A legitimidade ativa do Autor para a propositura da demanda decorre de mandamento constitucional, uma vez que o artigo 127 da Constituição Federal prevê expressamente que ao Ministério Público incumbe "*a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis*".

Ampliando o campo de atuação do Ministério Público, a Constituição Federal incumbiu-lhe ainda, em seu artigo 129, inciso III, a função de "*promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos*", entre os quais estão os *direitos dos consumidores*, conforme sinaliza o artigo 1º, inciso II, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

¹¹F. 105 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Além de consagrada na Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar esta Ação Coletiva de Consumo encontra amparo na legislação infraconstitucional, mais especificamente nos artigos 81, parágrafo único, inciso II, e 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, assim como no artigo 5º, inciso I, da Lei 7.347/85.

Corroboram a legitimidade do órgão ministerial, ainda, o disposto no artigo 25, inciso IV, alínea a, da Lei 8.625/93 – Lei Orgânica Nacional do Ministério Público – e nos artigos 2º, inciso IV, alínea a e 57, inciso IV, alínea b da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público, os quais determinam que, além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, incumbe ao Ministério Público promover a Ação Civil Pública para a proteção, prevenção e reparação dos interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Importante pontuar que a atribuição destas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital não se limita à atuação em benefício tão somente dos consumidores residentes no Estado do Paraná, uma vez que é perfeitamente possível a atuação deste órgão ministerial em prol de consumidores residentes em quaisquer Estados do país, desde que constatados danos de âmbito nacional.

Tal constatação se extrai da interpretação sistemática de diversos dispositivos que integram o ordenamento jurídico, os quais serão a seguir esmiuçados.

Sobre a competência para processamento e julgamento de demanda de natureza coletiva, o artigo 2º da Lei 7.347/85 define que *"as ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa"*.

Visualiza-se que a Lei adotou critério composto para definição do foro



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

competente, combinando o critério territorial, relativo, com o critério funcional, absoluto, que é, por conseguinte, inderrogável e improrrogável.

O mencionado dispositivo não deve ser interpretado isoladamente, mas em conjunto com as regras do CDC, pois também disciplina a matéria.

Primeiramente, o artigo 90 determina a aplicação da Lei da Ação Civil Pública e do CPC às Ações Coletivas de Consumo. O resultado dessa aplicação resulta em um verdadeiro microsistema de processo coletivo.

Por sua vez, o artigo 93, inciso II, do CDC estabelece que, excetuada a competência da Justiça Federal, **é competente o juízo do foro da Capital do Estado para as causas que versem sobre danos de âmbito nacional ou regional.**

No plano fático, a abrangência nacional dos danos resta comprovada pela existência de reclamações registradas no site "Reclame Aqui", em desfavor da Ré, por consumidores residentes nos mais diversos Estados¹².

Confirmando o direcionamento legal, a jurisprudência há muito consolidou o entendimento de que, tanto as Promotorias de Justiça das Capitais dos Estados, quanto a do Distrito Federal, possuem atribuição concorrente para demandar em juízo a reparação ou inibição de dano de abrangência nacional envolvendo interesses de caráter transindividual dos consumidores. É esse, aliás, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹³.

Em suma, a Constituição Federal e a legislação infraconstitucional fartamente autorizam o Autor a promover Ação Coletiva em matéria de defesa do

¹² Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/globalcob/>>. Acesso em 17/01/2019.

¹³ REsp 712.006/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 24/08/2010.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

consumidor, sendo indubitável a legitimidade deste órgão ministerial para a propositura desta demanda em face da Ré.

2.2. Das Práticas Abusivas Cometidas pela Ré na Cobrança de Dívidas dos Consumidores

Buscando coibir os abusos praticados em cobranças abusivas ou indevidas de dívidas, o CDC prevê em seu artigo 42, *caput*:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.” (grifado)

A atividade de cobrança extrajudicial é ato legítimo e por si só não traduz prática abusiva ou ilegal capaz de gerar responsabilização civil. Já o excesso no procedimento de cobrança, de maneira vexatória ou constrangedora ao consumidor devedor, configura até crime contra as relações de consumo¹⁴.

Nesse sentido, a empresa não pode utilizar, na cobrança de dívidas, por exemplo, de qualquer procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

Dessa forma, a cobrança não pode extrapolar, sob qualquer justificativa, os limites legais impostos, de modo que as ligações efetuadas no local de trabalho do consumidor e em períodos de descanso e lazer configuram prática abusiva. **O fato do**

¹⁴ “Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: Pena Detenção de três meses a um ano e multa.”



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

consumidor estar inadimplente não autoriza os credores a atuarem de forma insistente e inconveniente.

Restou comprovado no Inquérito Civil que a Ré se recusa a efetuar as cobranças de débitos dentro dos limites legais. Tanto que, não obstante oportunizado várias vezes, a Ré não aceitou os termos propostos pelo Autor para adequação das cobranças às normas contidas no CDC, mesmo após a alteração de algumas cláusulas do TAC.

O objetivo do CDC não é obstar ou dificultar o recebimento do crédito, exercício regular de um direito, mas sim proibir a utilização de métodos condenáveis e ofensivos à dignidade do consumidor inadimplente. Melhor dizendo, o CDC busca **coibir todas as formas de abusos perpetrados pelos fornecedores para obter a quitação do débito.**

Importante consignar que o artigo 42, *caput*, do CDC deve ser lido em conjunto com o artigo 71, seu correspondente penal.

Dessa maneira, o CDC considera abusivas, dentre outras, as seguintes formas de cobrança: a) a utilização de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral; b) o emprego de afirmações falsas, incorretas ou enganosas; c) a exposição injustificada do consumidor ao ridículo; e d) a interferência no trabalho, descanso ou lazer do consumidor.

A consumidora Elenir Gonzaga¹⁵, autora da reclamação que deu início ao Inquérito Civil, relatou que recebia insistentes e reiteradas ligações de cobrança da Ré, **chegando a ser receber mais de 20 (vinte) ligações por dia**, sendo tratada com muita grosseria e má educação pelos funcionários da Ré.

¹⁵F. 05 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A esse respeito, aliás, a Ré afirmou¹⁶ que houve “poucos acionamentos na tentativa de se compor um acordo” e todos os contatos “à disposição para negociação são feitos com cordialidade, pontualidade e respeito, dentro dos limites legais”. Porém, **não trouxe aos autos do Inquérito Civil quaisquer provas capazes de afastar as condutas abusivas apontadas pela consumidora.**

E como já mencionado, consulta atual ao site “Reclame Aqui”¹⁷ indicou a existência de 556 (quinhentas e cinquenta e seis) reclamações, só no ano de **2018**, sobre casos análogos, podendo ser citadas algumas **recentíssimas**, que demonstram a atualidade e permanência das cobranças insistentes e constrangedoras feitas pela Ré:

“Me irritando com a cobrança e a falta de educação

Hoje, dia 21/01/2019, novamente recebi uma ligação mal criada de uma atendente da Globalcob me coagindo e sendo desrespeitosa comigo. Já não sei o que fazer com tanta incomodação dessa empresa, que já pedi pra entrar em contato com a Caixa Econômica onde não devo nada, mas eles insistem em não verificar junto ao banco que meu contrato está quitado. Solicito uma resolução rápida para não procurar os meios judiciais.”¹⁸ (sic)(grifado)

“Globalcob cobrança abusiva

São Paulo – SP

21/01/19 às 10h18

¹⁶ F. 54-73 do Inquérito Civil.

¹⁷ Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/globalcob/>>. Acesso em: 17/01/2019.

¹⁸ Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/globalcob/me-irritando-com-a-cobranca-e-a-falta-de-educacao_OzILv7xxV2LkuBb7/>. Acesso em 31/01/2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A postura da empresa extrapola todos os limites da razoabilidade, além de ferir todos os princípios básicos que norteiam a defesa do consumidor, que, em seu artigo 71, tipifica as condutas como as desta empresa, até mesmo como [Editado pelo Reclame Aqui], pois define a pena de detenção de 3 meses a 1 ano e multa. As ligações ultrapassam o número de 20 ao dia, inclusive aos finais de semana. (...)”¹⁹ (sic) (grifado)

“Inconvenientes e abusivos

Blumenau-SC

10/12/2018 às 13h39

A mais ou menos 5 anos atrás? Peguei um empréstimo na caixa econômica e conforme foi passando as parcelas, acabaram atrasando muito e foram feitos uns 3 parcelamentos da dívida.

A dois anos atrás essa dívida foi quitada com a ajuda de um acordo, na caixa econômica diretamente com a gerente do financeiro jurídico.

A partir de então, **a empresa globalcob insiste em fazer ligações, mandam mensagem no celular e email cobrando essa dívida, já mandei dois emails para a empresa com os comprovantes de quitação todos escaneados, por eles pedido, mas não adianta. Os telefonemas são desde as 7:00 da manhã até 22:00 da noite todos os dias, um email e uma mensagem por dia, sendo que também estão incomodando mais gente da família.**

Peço ajuda pois **essa cobrança esta sendo indevida, as ligações abusivas e incômodas, e estou muito incomodada pois são dois anos assim.**²⁰ (sic) (grifado)

Portanto, tais reclamações não se resumem a meros “desabafos”²¹

¹⁹ Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/globalcob/globalcob-cobranca-abusiva_ReCsM6SYdV_pxBu6G/>. Acesso em 31/01/2019.

²⁰ F. 123 do Inquérito Civil.

²¹ F. 54-73 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

sendo importantíssima, para os consumidores, a resolução das queixas sobre as cobranças que são, no mínimo, insistentes e constrangedoras.

Durante o período em que a Ré utilizava a denominação social Reale Sociedade Individual de Advocacia – EPP, era por vezes confundida com a pessoa jurídica REALE ADVOGADOS ASSOCIADOS, fundada pelo jurista Miguel Reale em 1934, e sendo esta oficiada, por equívoco²², no Inquérito Civil, trouxe esclarecimentos²³ pertinentes.

Afirmou que reiteradamente tem sido acionada em âmbito judicial por pessoas físicas que confundem a banca que *“promove tais contatos abusivos de cobrança”*. Ainda, que foi preciso mover uma ação judicial indenizatória c/c obrigação de fazer²⁴ em face do Google Brasil Internet Ltda., haja vista a vinculação de renomado escritório de advocacia à Ré, *“ao qual foram atrelados vários documentários extremamente depreciativos”*.

E mais, seu representante legal lavrou Boletim de Ocorrência afirmando que *“a tempos recebe, em seu escritório, **reclamações por conta de excesso nas cobranças** realizadas pelo escritório denominado 'REALE & REALE ADVOGADOS ASSOCIADOS', que atua na área de cobranças para a empresa BV FINANCEIRA”* (grifado). Consignou, também, que tem *“as atividades do escritório constantemente turbadas com as ligações e reclamações vindas de diversas pessoas”*. Consta, ainda, a informação de que recebe diariamente ligações de pessoas *“que pensam se tratar do escritório REALE & REALE ADVOGADOS ASSOCIADOS (...)”* e que tais ligações *“dão-se especialmente para **criticar o comportamento dos profissionais do escritório REALE & REALE**”*. (grifado)

²² F. 08 do Inquérito Civil.

²³ F. 09-14 do Inquérito Civil.

²⁴ F. 29-36 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Desse modo, é preciso ter em mente que **o direito do consumidor ser respeitado na cobrança de débitos, e de não sofrer constrangimentos, é, sem dúvida, superior ao interesse econômico da cobrança em si.**

Segundo Claudia Lima Marques²⁵, a cobrança **“é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”** (grifado), sobretudo nos casos em que terceiriza os serviços de negociação e recuperação de créditos.

Necessário frisar que, de acordo com os relatos das reclamações, **os consumidores estão sendo submetidos a constrangimentos durante a cobrança de dívidas pela Ré, pois essa cobrança não tem sido correta e, muito menos, adequada, pois constrangedora, insistente e excessiva.**

O artigo 4º do CDC prevê, em seu *caput*, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o **respeito à sua dignidade**, atendidos diversos princípios, dentre eles a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, que possam causar prejuízos aos consumidores (inciso VI).

Já o artigo 6º, inciso IV, do CDC estabelece que um dos direitos básicos do consumidor é a **proteção contra práticas abusivas no mercado de consumo.**

Não é razoável e tampouco proporcional que um consumidor receba da Ré mais de 20 (vinte) ligações por dia, fora do horário permitido, inclusive aos finais de semana, e ainda receba diariamente e-mails e mensagens, sendo os contatos desrespeitosos e, por vezes, grosseiros.

²⁵ Marques, Claudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor** / Claudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem. - 5. ed. rev., atual., e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 1.117.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Há relatos²⁶, ainda, de que a forma de cobrança utilizada pela Ré está, verdadeiramente, **atrapalhando não só a vida dos consumidores, mas também de pessoas idosas que, por vezes, nem residem no mesmo endereço.**

Isso porque, é público e notório que várias empresas de cobrança acessam *sites* que prometem soluções para a questão da “*localização de devedores*”, isto é, diante de eventuais telefones e endereços de e-mail desatualizados, ou mesmo para constranger o consumidor, buscam outros dados de contato. Esses *sites* realizam múltiplas consultas interligadas, fornecendo vários dados dos consumidores e outros a estes relacionados, tais como:

- dados pessoais: nome, CPF, data de nascimento, nacionalidade, sexo, signo, estado civil, e-mails, endereço residencial e comercial, endereços onde já residiu, redes sociais;

- dados profissionais e educacionais: nível educacional, ocupação, empresa em que trabalha atualmente, empresas em que já trabalhou, cargos, data de admissão;

- dados financeiros: faixa de renda presumida, bolsa família, restituição de Imposto de Renda, seguro-desemprego;

- dados telefônicos: telefones fixos, telefones móveis, operadora, telefones que já possuiu;

- dados relacionais: nome do pai, nome da mãe, vizinhos, parentes, sócios; e

²⁶ F. 120-122 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

- dados complementares: nome do cônjuge, RG, óbito (suspeita e confirmação), imóveis e veículos.

São oferecidos até serviços de “higienização cadastral com certificação de telefones e endereços” ou “higienização e enriquecimento de dados”. Isso porque, **são utilizados os mais variados dados dos consumidores e também das chamadas “pessoas relacionadas”, incluindo pai, mãe, parentes e até vizinhos.**

Em desfavor da Ré existem diversas reclamações²⁷ registradas no site “Reclame Aqui” feitas por pessoas que desconhecem os devedores (vários) e que mesmo assim são “acordadas” e incomodadas com ligações cobrando dívidas de pessoas que não conhecem.

Buscar informações que muitas vezes podem ser livremente acessadas via internet não causa, necessariamente, violação de privacidade, mas esta demanda não trata desse assunto. A questão crucial é que, constatado que o telefone discado, por exemplo, não é do consumidor devedor, **o respectivo número não é retirado do cadastro** e terceiros continuam recebendo ligações excessivas, indesejadas e ficam, sem querer, sabendo da dívida de um parente, de um vizinho, causando danos à honra e à reputação dos consumidores, até porque o inadimplemento, quase sempre, não é uma escolha, pode advir de situações de desemprego involuntário, por exemplo.

É preciso garantir efetivamente os direitos dos consumidores frente a esse **abuso de direito**, e mudar esse estado de coisas.

A esse respeito, aliás, prevê o artigo 187 do Código Civil que comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites

²⁷ F. 118, 124 e 125 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Isso tudo sem deixar de considerar a reconhecida **vulnerabilidade** dos consumidores no mercado de consumo, mercado no qual estão inseridas empresas como a Ré, que realiza ligações excessivas, constrangedoras, fora dos limites legais, importuna terceiros e não assume o compromisso de se adequar às normas constantes do CDC, normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social (artigo 1º).

Em termos legislativos, já que a Ré efetua cobrança de consumidores que residem no Paraná, deve respeitar o artigo 7º-A da Lei Estadual 16.135/2009, segundo o qual:

“Art. 7º-A. As empresas de telemarketing não poderão efetuar o contato com o cliente fora do horário comercial.

§ 1º A expressão empresas de telemarketing engloba, também, as empresas de cobrança que utilizem-se desse serviço, bem como os demais estabelecimentos que efetuem suas atividades através do telefone.

§ 2º O horário comercial para o disposto nessa lei compreende o período das 8h às 18horas em dias de semana, e das 08h às 13horas aos sábados.” (grifado)

E como não poderia deixar de ser, a Ré deve também respeitar as legislações específicas de cada Estado sobre o horário permitido para as ligações de cobrança, haja vista que ao final será requerido que as decisões sejam proferidas com efeito nacional.

Pelo exposto, necessária medida judicial capaz de adequar de modo efetivo as cobranças realizadas pela Ré, de maneira a garantir que os consumidores:



(ii) recebam apenas uma ligação efetiva por dia, com exceções a serem detalhadas mais adiante; (iii) seja disponibilizada a gravação integral das ligações; (iv) não recebam ligações no trabalho, em outras residências (de parentes, vizinhos, amigos, etc.), fora do horário permitido pelas legislações estaduais aplicáveis, e após a quitação do débito ou negociação concluída; (v) não sejam expostos a ridículo ou submetidos a qualquer constrangimento ou ameaça; e (vi) não sofram interferência em seu trabalho, descanso ou lazer.

2.3. 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.

No tocante ao aspecto coletivo dos danos, é evidente que as práticas abusivas adotadas pela Ré geraram, e ainda geram, abalo à coletividade, sobretudo considerando o grande número de reclamações constantes no *site* "Reclame Aqui", chegando a 556 (quinhentas e cinquenta e seis) reclamações só no ano de 2018.

Sobressaem nítidos a abrangência e o alcance social das práticas abusivas praticadas pela Ré, que oferece soluções de gestão de crédito para bancos e financeiras, "*em sua maioria do segmento de veículos*"²⁸, podendo ser constatado do *site* "Reclame Aqui" que a Ré entrou em contato com consumidores para cobrar supostos débitos contraídos, pelo menos, perante a BV Financeira S.A., a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil, não restando dúvidas de que são instituições importantes e que possuem uma vasta carteira de clientes (consumidores). **É possível**

²⁸ Informação extraída do *site* da Ré. Disponível em: <<http://www.globalcob.com.br/home/index.php>>. Acesso em 31/01/2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

imaginar que o número de consumidores supostamente inadimplentes destas instituições é expressivo, ainda mais incluindo operações de cartões de crédito.

Desse modo, prevalece o interesse social na tutela coletiva objeto desta ação, pois a *“correção das lesões às relações de consumo transcende os interesses individuais”*²⁹.

A jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça** vem se fixando no sentido de ser possível 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.”*³⁰ (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.**”*³¹ (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*

²⁹ REsp 1464868/SP, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 22/11/2016, DJe 30/11/2016.

³⁰ REsp 1509923/SP, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 06/10/2015, DJe 22/10/2015.

³¹ 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

*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 nacionalmente cobrando débitos de bancos e financeiras sem respeitar os direitos dos consumidores, daí decorrendo seu aspecto coletivo.

Com relação à comprovação do dano moral coletivo, no julgamento do REsp 1464868/SP, o relator Ministro Herman Benjamin, assim manifestou-se: *“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 (...)”*.

Não devem ser toleradas as práticas abusivas cometidas pela Ré, 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 - atua *“nas principais regiões do país através de suas filiais e escritórios colaboradores”*³².

Ademais, a Ré, ao fazer um comparativo³³ entre o número de contratos ativos em cobrança e a quantidade de reclamações constantes do site “Reclame Aqui”, **revelou que só no ano de 2017 recebeu 2.492.154 (dois milhões, quatrocentos e noventa e dois mil, cento e cinquenta e quatro) contratos para cobrança**, um número elevadíssimo que só confirma a potencialidade de um grande número de

³² Disponível em: <<http://www.globalcob.com.br/home/index.php>>. Acesso em 31/01/2019.

³³ F. 61 do Inquérito Civil.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

consumidores terem sido expostos às práticas abusivas da Ré, confirmando a necessidade de ressarcimento dos danos morais causados à coletividade.

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 dos consumidores que tiveram os seus direitos básicos lesados. Em segundo lugar possui uma função dissuasória, ou seja, desestimular as práticas abusivas na forma de cobrança de débitos.

E não há dúvidas de que as práticas abusivas apontadas somente contribuem para retardar a consolidação e efetivação dos direitos dos consumidores (amplamente considerados).

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\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**, acrescido de correção monetária por índice oficial, desde a data do arbitramento³⁴, e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação (artigo 405 do Código Civil³⁵), a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná – FECON, objetivando que a indenização tenha efetivamente um caráter compensatório, punitivo e, também, pedagógico.

2.4. 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.

³⁴ Súmula 362 do STJ: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

³⁵ “Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.”



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

A **probabilidade do direito** mostra-se consubstanciada nos fatos de que a Ré efetua cobrança de débitos fora do horário comercial estabelecido, no caso do Paraná pelo artigo 7º-A Lei Estadual 16.135/2009, o fazendo de forma abusiva, excessiva, insistente, demonstrando claro descomprometimento com o princípio da boa-fé estipulado pelo CDC, além de ofender direitos básicos dos consumidores.

O **perigo de dano** é atual, presente, concreto e emerge da necessidade de se evitar que os consumidores continuem expostos às práticas abusivas adotadas pela Ré, que violam sobremaneira seus direitos básicos, pois não podem sofrer constrangimentos nas cobranças de dívidas.

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

a) **efetue** a gravação integral das ligações em que haja efetivo contato, a qual deverá ser disponibilizada sempre que solicitado; e

b) **não efetue** ligações em excesso; em desacordo com o artigo 42, *caput*, do CDC; e fora dos moldes definidos pelas legislações estaduais aplicáveis³⁶ e, na falta de legislação aplicável, sejam feitas nos termos estipulados pela Lei 19.095/2010, de Minas Gerais, sede da Ré;

Para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser concedida por esse juízo, seja a Ré compelida ao pagamento de **multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração constatada**, a ser

36 Ex.: No Paraná, Lei Estadual 16.135/2009.



recolhida ao FECON, nos termos dos artigos 297, 536, §1º e 537 do CPC, e dos artigos 11 e 19 da Lei 7.347/85.

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 dos consumidores contra a violação de vários direitos perpetrada pela Ré, inibindo práticas similares às combatidas nesta demanda.

2.5. Da Eficácia *Erga Omnes* e da Abrangência Territorial da Tutela de Urgência e da Sentença

Conforme demonstrado nos itens anteriores, inúmeros consumidores foram, e são, atingidos pelas práticas abusivas cometidas pela Ré na cobrança abusiva e excessiva de dívidas.

Assim sendo, **a eficácia da sentença e, por consequência, da tutela de urgência a ser proferida (por ser uma antecipação da tutela final), deve abranger todo o território nacional, não se limitando apenas à Capital do Estado – Curitiba – ou somente ao Estado do Paraná.**

Até o advento da Lei 9.494/97 (artigo 2º) que alterou o artigo 16 da Lei da Ação Civil Pública³⁷, não subsistiam dúvidas quanto à eficácia *erga omnes* das sentenças proferidas em ações coletivas. Porém, a legislação alterada, num primeiro momento, foi interpretada por alguns operadores do direito como uma limitação.

³⁷ Lei 7.347/85: "Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova."



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Entretanto, essa não foi a interpretação que prevaleceu, pois a doutrina e a jurisprudência afastam a aplicação do artigo 16 da Lei da Ação Civil Pública nas ações coletivas de consumo.

Isso porque, sobressai o **princípio da especialidade**, de modo que a relação de consumo existente entre a Ré e seus consumidores deverão ser aplicadas as regras do CDC, sobretudo a constante do seu artigo 103, inciso I.

Entendimento diverso implicará, sem dúvidas, violação à facilitação da defesa dos consumidores atingidos pelas práticas abusivas, bem como ao princípio da economia processual, evitando a existência de inúmeras ações judiciais espalhadas pelo país, já que a Ré efetua a cobrança de consumidores que residem em vários Estados do país, devendo prevalecer a finalidade da tutela coletiva.

Portanto, a coisa julgada *erga omnes* não deverá ficar adstrita aos limites da competência territorial do órgão prolator da sentença, sendo esse o entendimento do **Superior Tribunal de Justiça**, proferido conforme o procedimento previsto para os Recursos Repetitivos:

"DIREITO PROCESSUAL. RECURSO REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C, CPC). **DIREITOS METAINDIVIDUAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APADECO X BANESTADO. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. EXECUÇÃO/LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL. FORO COMPETENTE. ALCANCE OBJETIVO E SUBJETIVO DOS EFEITOS DA SENTENÇA COLETIVA. LIMITAÇÃO TERRITORIAL. IMPROPRIEDADE. REVISÃO JURISPRUDENCIAL. LIMITAÇÃO AOS ASSOCIADOS. INVIABILIDADE. OFENSA À COISA JULGADA.**



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 1.1. A liquidação e a execução individual de sentença genérica proferida em ação civil coletiva pode ser ajuizada no foro do domicílio do beneficiário, porquanto **os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido**, levando-se em conta, para tanto, sempre a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais postos em juízo (arts. 468, 472 e 474, CPC e 93 e 103, CDC).

1.2. A sentença genérica proferida na ação civil coletiva ajuizada pela Apadeco, que condenou o Banestado ao pagamento dos chamados expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança, dispôs que seus efeitos alcançariam todos os poupadores da instituição financeira do Estado do Paraná. Por isso descabe a alteração do seu alcance em sede de liquidação/execução individual, sob pena de vulneração da coisa julgada. Assim, **não se aplica ao caso a limitação contida no art. 2º-A, caput, da Lei n. 9.494/97.**

2. Ressalva de fundamentação do Ministro Teori Albino Zavascki.

3. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.³⁸ (destacado)

Seguindo essa orientação, o Ministro Herman Benjamin, Relator do REsp 1614263/RJ, deixou claro que *“Por força do que dispõem o Código de Defesa do Consumidor e a Lei da Ação Civil Pública sobre a tutela coletiva, sufragados pela Lei do Mandado de Segurança (art. 22), impõe-se a interpretação sistemática do art. 2º-A da Lei 9.494/97, de forma a prevalecer o entendimento de que **a abrangência da coisa julgada é determinada pelo pedido, pelas pessoas afetadas e de que a imutabilidade dos efeitos que uma sentença coletiva produz deriva de seu trânsito em julgado, e não da competência do órgão jurisdicional que a proferiu**”* (Segunda Turma, julgado em 18/08/2016, DJe 12/09/2016) (destacado)

38 REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011.



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

Por esses motivos, necessário o reconhecimento de que os efeitos da sentença e, por consequência, da tutela de urgência, devem se estender a todo o território nacional, especialmente por se estar diante de tutela coletiva de direitos do consumidor, que visam à proteção de pessoas indeterminadas, buscando, por meio de uma única ação, que seus efeitos repercutam em todas as situações relacionadas aos mesmos fatos.

3. Dos Pedidos

Diante de todo o exposto, requer o Ministério Público:

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

1.1) **efetue** a gravação integral das ligações, a qual deverá ser disponibilizada sempre que solicitado; e

1.2) **não efetue** ligações em excesso, em desacordo com o artigo 42, *caput*, do CDC; e fora dos moldes definidos pelas legislações estaduais aplicáveis³⁹ e, na falta de legislação aplicável, sejam feitas nos termos estipulados pela Lei 19.095/2010, de Minas Gerais, sede da Ré;

2) para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada a ser concedida por esse juízo, seja a Ré compelida ao pagamento de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração constatada, a ser recolhida ao FECON, nos termos dos artigos 297, 536, §1º e 537 do CPC, e dos artigos 11 e 19 da Lei 7.347/85;

³⁹ Ex.: No Paraná, Lei Estadual 16.135/2009



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

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

3.1) **reconhecer** que os consumidores têm o direito à gravação integral das ligações em que haja efetivo contato, a qual deverá ser disponibilizada sempre que solicitado;

3.2) determinar que **não sejam efetuadas** ligações em excesso; em desacordo com o artigo 42, *caput*, do CDC; e fora dos moldes definidos pelas legislações estaduais aplicáveis⁴⁰ e, na falta de legislação aplicável, sejam feitas nos termos estipulados pela Lei 19.095/2010, de Minas Gerais, sede da Ré; e

3.3) determinar o **ressarcimento** dos danos morais coletivos, em valor não inferior a **R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**, acrescido de correção monetária por índice oficial, desde a data do arbitramento, e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação (artigo 405 do Código Civil), a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor do Paraná – FECON.

4) estabelecer que os efeitos da tutela de urgência de natureza antecipada e da sentença a ser proferida sejam **erga omnes** e com **abrangência em todo o território nacional**, por expressa determinação do artigo 103, inciso I, do CDC, observando jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça;

5) 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 CPC);

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

40 Ex.: No Paraná, Lei Estadual 16.135/2009



MINISTÉRIO PÚBLICO

do Estado do Paraná

7) 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);

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

9) 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 se façam necessários, além de outros meios de prova admitidos em direito, requerendo-se, desde já, que, diante da verossimilhança das alegações e hipossuficiência dos consumidores, seja determinada a **inversão do ônus da prova** (artigo 6º, inciso VIII, do CDC);

10) desnecessária a designação de **audiência de conciliação (já tentada extrajudicialmente)**, nos termos do artigo 319, inciso VII, do CPC; e

11) sejam as intimações procedidas na forma dos artigos 180, *caput* e 183, §1º, do CPC, combinados com o artigo 41, inciso IV, da Lei 8.625/93.

Atribui-se à causa o valor de **R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais)**.

Curitiba, 20 de fevereiro de 2019.

Maximiliano Ribeiro Deliberador

Promotor de Justiça