

Processo nº **0004313-19.2019.8.16.0001**, nominado como **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO**, com pedido de tutela de urgência de natureza antecipada, ajuizado pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ** em face de **GIULIO ALVARENGA SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**, atual denominação social de **Reale Sociedade Individual de Advocacia**, também chamada de **GLOBALCOB** (cf. 1.1, p. 1).

Em síntese, expõe o Ministério Público do Estado do Paraná que instaurou “o Inquérito Civil nº MPR-0046.17.085954-3, a partir de reclamação feita pela consumidora Elenir Gonzaga de que “celebrou 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” (1.1, p. 2). A seguir, relata o *Parquet* que “Em consulta atual realizada ao *site* “Reclame Aqui”, **constatou-se a existência de 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” (idem). Destaca, a partir de então, que formulou proposta de Termo de Ajustamento de Conduta e encaminhou para a prestadora de serviços por meio do ofício em que pediu esclarecimentos a respeito do que foi imputado pela Consumidora e das investigações feitas a respeito, porém não houve o cumprimento ou interesse no TAC, respondendo aos questionamentos na defesa de seu interesse, conforme consta das páginas 03 e 04 da petição inicial, destacando o Ministério Público que “Como primeiro caminho buscado pelo Autor é a tentativa de resolução extrajudicial das questões por meio de Termos de Ajustamento de Conduta, foram aceitas alterações nas cláusulas 4ª, 5ª e 7ª, considerando os argumentos trazidos pela Ré”, porém ressalta que não houve propensão da prestadora em alterar tais cláusulas, o que se manteve após a audiência, na qual “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”. Causa de pedir pela qual, ao final, pede: 1) (...) 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 aplicáveis 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 este 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; 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 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 aplicáveis e, na falta de legislação aplicável, sejam feitas nos termos estipulados pela lei 19.095/2010, de Minas Gerais, sede da Ré; 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 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; 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.

RELATADO, DECIDO.

Em primeiro lugar, é acertada a afirmação do Ministério Público de que é parte legítima para a propositura da demanda, pois – antecipando corrente arguição preliminar em contestação, como se afere reiteradamente nas demandas de natureza coletiva que chegam a este juízo, o que faço com fundamento nas regras de experiência técnica autorizada pelo Art. 375 do Código de Processo Civil –, primeiro e principalmente, a Constituição Federal lhe confere tal atribuição, na forma do Art. 129, III, *atribuição* esta exercida com a petição inicial que invocou como fundamento da

propositura os Artigos 81, parágrafo único, incisos I e II¹, 82, inciso I², e 91³, todos do Código de Defesa do Consumidor, aplicável ainda o Artigo 5º, inciso I, da Lei 7.347/85, além daquela conferida pelo artigo 25, IV, “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.

A partir dessa premissa e da delimitação feita pelo próprio Ministério Público e acima transcrita, entendo que resta caracterizada a defesa dos “interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base” (Artigo 81, II, do CDC), isso porque, primeiro, o legislador constituinte brasileiro consagrou expressamente o dever de proteção do consumidor (CF, Art. 5º, XXXII, e o já citado Art. 129, III), de modo a considerar sua dimensão supraindividual, superando o vetusto sistema individualista da legislação anterior, o que, aplicado neste caso concreto, tutela os interesses individuais homogêneos, posto que, diante do que se propõe a tutelar o Ministério Público neste caso concreto, são

“aqueles que possuem uma origem comum, segundo refere o inciso III do parágrafo único do art. 81. No caso destes, são direitos divisíveis, de modo que seus titulares podem ser identificados e determinados, assim como a quantificação e suas eventuais pretensões. Da mesma forma, tratam-se de direitos disponíveis, podendo o titular do direito deixar de exercê-lo quando chamado a agir ou ainda exercê-lo paralelamente aos demais legitimados através de litisconsórcio ativo. Entretanto, ao conceituar tais direitos, o legislador do CDC identificou o seu caráter comum, homogêneo, justamente em relação à origem do pedido que se deverá postular em juízo (Nelson Nery, Aspectos do processo civil no Código de Defesa do Consumidor..., RDC 1/200). A partir da definição dos interesses individuais homogêneos é que o legislador do CDC introduziu no sistema processual brasileiro a *class action*, prevista na regra n. 23 das *Federal Rules of Civil Procedure* do direito norte-americano. A principal finalidade destes direitos é a de permitir a prestação jurisdicional, de maneira mais uniforme, ágil e eficiente, aos consumidores lesados em decorrência de um mesmo fato de responsabilidade do fornecedor, assim como a ampliação da legitimação para agir dos diversos órgãos e entidades previstos no art. 82 do CDC. São direitos e interesses tipicamente individuais, mas cuja tutela, por imperativos de coerência, eficiência e economia processuais exige-se seja exercida

¹ Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

² Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (Vide Lei nº 13.105, de 2015) (Vigência)

I - o Ministério Público.

³ 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. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

coletivamente. São, por esse ângulo, *acidentalmente* supraindividuais: a relevância de seu tratamento molecular não decorre de uma indivisibilidade natural de seu objeto (interesses e direitos públicos e difusos), nem da organização ou existência de uma relação jurídica-base (interesses coletivos *stricto sensu*), mas da necessidade de facilitação de acesso à justiça aos seus titulares, como decorrência do mandamento constitucional de proteção da defesa dos consumidores – embora não se restrinjam ao âmbito das relações de consumo. Ademais, os interesses e direitos individuais homogêneos, não obstante estarem pragmaticamente ajuntados em forma molecular, nem sempre conservam, por inteiro, sua natureza intrínseca de individualidade; o processo de aglutinação altera, aqui e ali, suas características essenciais. Não se trata, pois, de interesses plúrimos cuja individualidade característica os distanciasse ao ponto extremo de reunir múltiplos interesses desconexos; trata-se, sim, de interesses homogêneos, “assim entendidos os de origem comum”, nos termos do art. 81, parágrafo único, inciso III, do CDC. A origem comum, na medida em que surjam como consequência de um mesmo fato ou ato, e a homogeneidade que os caracteriza implicam a perda de sua condição atômica e estruturalmente isolada e a sua transformação em interesses merecedores de tratamento processual supraindividual.⁴.

Ora, em necessária interseção entre a normativa constitucional contida no Artigo 129, III, que, quando tomada em exegese sistêmica com os demais dispositivos, fundamentos e princípios contidos na CF, fomentou o legislador a expor na regra do Artigo 81, parágrafo único, hipóteses de proteção ao consumidor que, ante as particularidades deste caso concreto, está pautada no inciso III, uma vez que nesta Ação Civil Pública se está a defender interesses individuais homogêneos que decorrem de origem comum, ou seja, a prestação de serviços de cobrança pelos quais a ora Requerida é contratada, serviço este direcionado a um grande número de consumidores, conforme descrito na petição inicial e no Inquérito Civil – ainda que, nesta, a investigação tenha partido de uma denúncia –, do que se constata uma gama de Consumidores que, embora não tenham reclamado, estão amparados pelo Artigo 81, parágrafo único, III, do CDC, sendo o oferecimento, a (má – o que será objeto da instrução processual que se seguirá) prestação e os demais elementos colhidos pelo Inquérito Civil que apurou indícios de irregularidade, ou seja, o fato ou ato (origem) comum, descrito pela doutrina acima citada.

Satisfeito esse requisito de caracterização dos direitos individuais homogêneos defendidos nesta Ação Civil Pública, a legitimidade do Ministério Público decorre diretamente das atribuições que a Constituição Federal lhe concedeu em seu Artigo 129, inciso III, conforme acima transcrito encontrando aplicabilidade plena neste caso concreto, pelo que deve ser cumprida a Constituição.

Após toda a construção acima exposta, é possível resgatar a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça como mais um elemento a confirmar o que se está aqui a expor, ou seja, a legitimidade do Ministério Público para defender os interesses individuais homogêneos caracterizados pela prestação de serviços, inclusive asseverando a Corte

⁴ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. rev. at. e ampl. São Paulo: RT, 2017, pgs. 1.751-1752.



Superior que “3. A jurisprudência desta Corte Superior de Justiça é no sentido da legitimidade do Ministério Público para “promover ação civil pública ou coletiva para tutelar, não apenas direitos difusos ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos, inclusive quando decorrentes da prestação de serviços públicos. Trata-se de legitimação que decorre, genericamente, dos artigos 127 e 129, III da Constituição da República e, especificamente, do artigo 82, I do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)” (REsp 984.005/PE, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 13/9/2011, DJe 26/10/2011). Precedentes”⁵, no que foi seguido pelo Supremo Tribunal Federal, para quem “1. O Ministério Público tem legitimidade para ajuizar ação civil pública para defender direitos individuais homogêneos. Precedentes do STJ”⁶

Portanto, reputo como cumprida a norma tipificada pelo Artigo 489, § 1º, do Código de Processo Civil, pois a interpretação sistemática do ordenamento a partir da Constituição Federal como seu núcleo afasta, com o complemento dos elementos acima expostos e fundamentados, qualquer pretensão exposta pela defesa para sustentar a arguição de ilegitimidade ativa do Ministério Público, motivo pelo qual acolho os fundamentos deste, pois o caso concreto evidencia sua atividade como defensor de interesses individuais homogêneos, sendo sua atuação legitimada tanto pelo Artigo 129, inciso III, da Constituição Federal, Artigo 5º, inciso I, da Lei 7.347/85, bem como pelo Artigo 82, inciso I, do CDC, em ambas as hipóteses evidenciando o cumprimento das prerrogativas que lhe foram concedidas pela Constituinte.

De igual modo, correta a formulação do substituto processual dos consumidores quanto à competência deste juízo, posto que a conjugação do contido no Art. 2º da Lei 7.347/85 (“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”) interpretado sistematicamente com o artigo 90 do CDC (Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições) e 93, II, do mesmo Diploma (Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local: (...) II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente), o que conjugua com a posição sedimentada no STJ a respeito do tema: “2. No caso, inexistente competência exclusiva do Distrito Federal para julgamento de ações civis públicas cuja controvérsia gravite em torno de dano ao consumidor em escala nacional, podendo a demanda também ser proposta na capital dos Estados da Federação, cabendo ao autor a escolha do foro que lhe melhor convier. 3. Cumpre notar que, muito embora o inciso II do art. 93 do CDC tenha criado uma vedação específica, de natureza absoluta - não podendo o autor da ação civil pública ajuizá-la em uma comarca do interior, por exemplo -, a verdade é que, entre os foros absolutamente competentes, como entre o foro da capital do Estado e do Distrito Federal, há concorrência de competência, cuidando-se, portanto, de competência relativa (...) (REsp 712.006/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe

⁵ AgRg no AREsp 209.779/RJ, Rel. Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 05/11/2013, DJe 20/11/2013.

⁶ ARE 653956 AgR, Relator(a): Min. LUIZ FUX, Primeira Turma, julgado em 20/03/2012, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-080 DIVULG 24-04-2012 PUBLIC 25-04-2012.



24/08/2010)". Não há, pois, reparos a fazer, restando caracterizada a competência deste juízo.

Superadas e antecipadas tais questões, entendo que merece acolhimento a pretensão exposta na inicial a título de tutela de urgência, na forma que passo a fundamentar.

Explicita o Art. 300 do Código de Processo Civil que "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", constando do § 3º que "a tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia".

Quanto aos dois primeiros requisitos (Art. 300), assim pontuou o Ministério Público (1.2, p. 21):

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.

A **probabilidade do direito** resta consubstanciada não apenas na reclamação feita pela consumidora que deu início ao Inquérito Civil, mas também nos **diversos indícios** (a serem refutados ou ampliados no decorrer da instrução processual) que constam dos fundamentos da inicial, ou seja, ao contrário do que alegou a prestadora de serviços no ato investigatório iniciado pelo Ministério Público, é extremamente relevante e devem ser considerados como indícios mínimos as 556 (quinhentas e cinquenta e seis) reclamações (naquele momento) que constavam do *site* Reclame Aqui, descritas algumas deltas na inicial (1.1, p. 10 e 11):



"Me irritando com a cobrança e a falta de educação

Maringá – PR ID: 42123661 21/01/19 às 10h50

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 ID 42121975 21/01/19 às 10h18



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 ID: 40806753 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)

Além disso, relevante questão indiciária também está na afirmação de que (1.1, p. 12 e 1.8):



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)

Elementos estes aos quais se adiciona que houve pedido de esclarecimentos e oferecimento de ajustamento de conduta oferecidos **extrajudicialmente**, aos quais houve resistência, constando do TAC, inclusive (1.1, p. 3, e 1.16), limitação razoável de que "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 16.134/2006, a qual assim regra tais condutas:

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. (Artigo acrescentado pela Lei nº 16.753, de 29.12.2010, DOE PR de 29.12.2010)

Disposição esta que é apenas mais um regramento subsidiário, primeiro, à norma-diretriz que emana da Constituição Federal no Artigo 5º XXXII e da norma principiológica que imanta o Código de Defesa do Consumidor como um todo, bem como dá substância para a interpretação do Artigo 42 do referido Diploma protetivo para muito além da mera interpretação

gramatical, mas sim obedecendo a uma leitura **normativa e sistemática**, devidamente subsumida aos parâmetros constitucionais, sendo, por tais motivos impertinente a alegação posta em **afirmação da própria prestadora de serviços requerida** de que “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” (1.1, p. 4, c.c. 1.19 – “resposta da reale”).

Ao que concorre a circunstância de que, a partir de tal conduta, há a quebra de elementos básicos na relação de consumo entre a prestadora de serviços, mesmo na modalidade de cobrança de dívidas, e os consumidores, posto que a partir dos indícios mínimos acima elencados e constantes com maior profundidade na inicial e nos documentos que a acompanham, entendo que, ao que consta até este momento do processo e será objeto de instrução processual, resta como frustrada a boa-fé objetiva (Art. 422 do Código Civil e 5º do Código de Processo Civil), que – a par das extensas digressões doutrinárias a respeito do tema – pode ser sintetizada na preservação de dois valores básicos (o que vale para ambas as partes): **previsibilidade e confiança**, seja no contrato, seja no processo, notadamente à luz da proteção do consumidor contra abusos, tais como os descritos e minimamente demonstrados na petição inicial.

E é precisamente **aparente** violação desses dois valores, a partir do cotejo das informações colhidas no Inquérito Civil e trazidas a este juízo por meio desta demanda coletiva, que entendo configurado o primeiro requisito relativo à probabilidade do direito tido por violado, pois, embora oportunizada em diversas oportunidades no âmbito administrativo/extrajudicial, não provou ou trouxe indícios suficientes para afastar as alegações contra ele postas e aqui valoradas, como bem pontua o Ministério Público em sua fundamentação jurídica.

De outro lado, o **perigo de dano** efetivamente é atual e, dada a ampla gama de consumidores sujeitos às práticas aqui trazidas como abusivas – tendo em vista a perceptível gama de clientes que contratam os serviços da empresa Requerida para fins de cobrança de dívidas, o que é notório e ela mesmo afirma tal circunstância quando responde ao Ministério Público –, a manutenção continuada, sem a devida apreciação de sua constitucionalidade e, sucessivamente, legalidade (em sentido amplo, dada a regulamentação extensa da matéria por diversos atos normativos), o que respalda a afirmação do Substituto Processual no sentido de que “O artigo 4º do CDC prevê, em seu *caput*, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades por 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).

A partir disso, entendo que andou bem o Ministério Público no âmbito administrativo ao instaurar o Inquérito Civil, pois ensejou em diversas oportunidades a possibilidade de contra notificação por parte da



Requerida, como também que prestasse esclarecimentos diante dos fatos que lhe eram imputados pela Consumidora, além de possibilitar a correção da conduta por meio de *Termo de Ajustamento de Conduta*, ao que se negou a parte Requerida.

Não verifico também, ao menos até este momento processual, qualquer risco relativo à irreversibilidade dos efeitos desta decisão (§ 3º do Art. 300 do CPC), posto que – ao menos em tese e do que até aqui consta – há fumaça do bom direito quanto à alegação das abusividades imputadas à instituição financeira demandada.

Sobre a inversão do ônus probatório, entendo – respaldada pelo STJ, para citar apenas um, no REsp 802.832/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 13/04/2011, DJe 21/09/2011 – que “não se pode, registre-se, aceitar que a inversão se dê logo no despacho inicial do processo, já que nesse momento ainda não é sequer possível determinar qual será o objeto da prova (afinal, ainda não se sabe que fatos se tornarão controvertidos)” (CÂMARA, Alexandre Freitas. *In* FARIAS, Cristiano Chaves de; DIDIER JUNIOR, Fredie (Coords.). *Procedimentos especiais cíveis – legislação extravagante*. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 1.093-1.094).

A partir do que acima consta preenchidas estão as condições da ação consistentes na **legitimidade** do Ministério Público para ajuizar a presente Ação Civil Pública, bem como no **interesse processual**, tanto em sua vertente *necessidade/utilidade*, posto que **houve resistência** à oportunidade administrativa de *ajustamento de conduta*, quanto na *adequação*, posto que a via eleita – Ação Civil Pública – é constitucional e legalmente referendada como meio a tutelar os interesses coletivos (no âmbito acima explicitado), motivo pelo qual merece prosseguimento o presente procedimento em contraditório.

Por todo o exposto, presentes os requisitos legais na forma acima exposta, **concedo a antecipação dos efeitos da tutela** para o fim de determinar à parte Requerida que:

1. **Efetue** a gravação integral das ligações, a qual deverá ser disponibilizada aos consumidores pelo prazo de 90 (noventa) dias, conforme regulamenta o Decreto 6.523/2008, e disponibilizada sempre que solicitado, no prazo descrito; e
2. **Não efetue** ligações: em excesso, em desacordo com a normativa Constitucional e do Código de Defesa do Consumidor que substanciam o artigo 42, *caput*, do CDC, bem como fora dos moldes definidos pelas legislações e atos normativos aplicáveis; na falta de legislação aplicável, sejam feitas nos termos estipulados pela lei 19.095/2010, de Minas Gerais, sede da Ré;
3. Para a hipótese de não cumprimento da tutela de urgência de natureza antecipada ora concedida, estabeleço o 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, bem como o valor será aumentado se houver a reiteração da conduta por meio de qualquer tipo de máscara visando a blindagem de práticas abusivas, conforme será aferido oportunamente a partir de novas denúncias tanto de Consumidores quanto pelo Ministério Público.

Com fundamento no Art. 103, I, do Código de Defesa do Consumidor, declaro o efeito *erga omnes* da antecipação dos efeitos da tutela que ora se concede.

Observe-se a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos ou despesas, na forma do Art. 18 da L.A.C.P. e do Art. 87 do CDC.

Ante as diversas tentativas feitas em sede de Inquérito Civil, notadamente o *Termo de Ajustamento de Conduta*, sobre o qual não mostrou interesse a parte Requerida, entendo que a remessa ao CEJUSC e a designação de audiência de conciliação, na forma posta pelo Art. 303, § 1º, II e III, e 334, *caput*, do CPC, somente prejudicaria a célere prestação jurisdicional sem justificativa plausível, de modo que dispensei ambas, o que se aplica também a como noticiou também o Ministério Público (1.1, p. 3 e 27).

Posta a fundamentação e demais considerações, determino seja a parte Requerida **INTIMADA E CITADA** para dar cumprimento às determinações acima, sob as penalidades ali estabelecidas, e, querendo, ofereça contestação no prazo legal, observadas as considerações do parágrafo anterior.

Intimem-se.

Curitiba, datado digitalmente (dff)

Ana Lúcia Ferreira
Juíza de Direito

