



**AO JUÍZO DE DIREITO DA \_\_\_\_\_ VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA  
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA**

**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, Centro Cívico, Curitiba, Paraná, CEP 80.530-230, endereço eletrônico <curitiba.consumidor@mppr.mp.br>, com fundamento nos artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, 25, inciso IV, letra **a**, da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, nos artigos 2º, inciso IV, letra **a**, 57, inciso IV, letra **b**, e 68, inciso V, 1, todos da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público, bem como nos artigos 81, parágrafo único, incisos I e II, 82, inciso I, 83 e 91 do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, vem, lastreado na investigação carreada no Inquérito Civil nº MPPR – 0046.16.019566-8, perante Vossa Excelência, propor a presente **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** em face de **SERVICES ASSESSORIA E COBRANÇAS LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº [REDAZIDO] com sede na [REDAZIDO] [REDAZIDO], CEP [REDAZIDO], endereço eletrônico <[REDAZIDO]>, pelas razões de fato e direito a seguir expostas:



## **1. SÍNTESE FÁTICA.**

A partir do recebimento de correspondência eletrônica encaminhada pela consumidora Alexandra Martins, chegou ao conhecimento do Ministério Público do Paraná que as fornecedoras Sky Brasil Serviços Ltda. e Services Assessoria e Cobrança S/C Ltda. estariam realizando cobrança abusiva, por telefonar insistentemente para realizar cobranças, a qual relata ser indevida.

Em consulta à empresa requerida, verificou-se a existência de outras reclamações no mesmo sentido (fl. 06 do IC).

Oficiada para se manifestar sobre o assunto, Services Assessoria e Cobrança alegou que apenas cumpre as diretrizes do contrato firmado com a SKY BRASIL, visando a recuperação de crédito decorrente da carteira de clientes dessa empresa e, assim, efetuando as cobranças sob ordens da empresa credora, após receber os dados suficientes de cada cliente e, desse modo, não possuindo condições de saber se tais valores são devidos.

Informou que o procedimento de cobranças se dá por meio eletrônico, teleatendimento ou com o envio de cartas. Por fim, afirmou que a Services Assessoria e Cobrança se encontra no exercício regular das atividades contratuais.

A SKY BRASIL Brasil Serviços Ltda. atestou que as cobranças efetuadas em face do consumidor Carlos Alberto Apollaro, marido de Alexandra Martins Apollaro, são legítimas e ocorreram de acordo com as normas vigentes no Código de Defesa do Consumidor.



Esclareceu que, nos contratos de adesão firmados entre a fornecedora e seus clientes, está prevista a cláusula que autoriza o compartilhamento de algumas informações pessoais do consumidor com empresas parceiras da SKY BRASIL, sendo tais dados sempre mantidos em sigilo.

Entretanto, considerando ser a empresa requerida aquela que realiza as cobranças, bem como que foram localizadas outras reclamações com o mesmo objeto, entendeu-se necessário buscar a adequação da atuação da empresa Services Assessoria e Cobrança, razão pela qual lhe foi proposto Termo de Ajuste de Conduta.

Após diversas adaptações ao texto da minuta do Termo de Ajustamento de Conduta, realizadas a pedido da empresa, foi proposta a versão final do TAC à Services Assessoria e Cobrança S/C Ltda, no qual ela se comprometeria nos seguintes termos:

**CLÁUSULA 1ª** – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a realizar apenas uma ligação efetiva por dia;

§1º Considera-se ligação efetiva aquela em que houve a concreta interlocução entre consumidor e atendente;

§ 2º Realizada a ligação efetiva, só é possível um novo contato, no mesmo dia, caso haja concordância expressa do consumidor na ligação efetiva anterior, ou que a ação tenha partido do consumidor;

**CLÁUSULA 2ª** – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a gravar as ligações em que haja o efetivo contato com o consumidor, de modo a registrar a integralidade da conversa;

**CLÁUSULA 3ª** – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não realizar ligações de cobrança no trabalho ou outras residências que não sejam do próprio consumidor, salvo se nos seus telefones particulares não possa ser localizado nos horários estabelecidos na Cláusula 5ª ou que o telefone informado pelo consumidor não esteja identificado como sendo um telefone comercial (não-pessoal);



§1º. A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a interromper imediatamente as ligações quando assim for solicitado pelo consumidor;

§2º. Consideram-se para fins das solicitações de interrupções de ligações, apenas os débitos constantes no sistema da **COMPROMISSÁRIA** à data do pedido. Nada obsta a realização de novas ligações ao consumidor, desde que relativas a débitos distintos e inseridos no sistema em momento posterior ao pedido de interrupção;

**CLÁUSULA 4ª** – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a cessar imediatamente as ligações quando tiver conhecimento ou assim for informada pelo consumidor de que a dívida foi quitada ou já houve negociação concluída. Excetuam-se os seguintes casos:

I - quando a ligação tiver como fim exclusivo a confirmação do recebimento da fatura de cobrança ou outro documento equivalente;

II - venha a ser descumprido o acordo;

**CLÁUSULA 5ª** – A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a não realizar ligações nos períodos de descanso e lazer dos consumidores, assim considerados: anteriores às 08h00 e posteriores às 20h00, nos dias de semana; anteriores às 08h00 e posteriores ao 14h00, nos sábados; e nos domingos, todo dia;

Quanto à Cláusula 5ª, entendeu-se pela necessária modificação dos horários nela estabelecidos, eis que no Estado do Paraná a Lei Estadual nº 16.135/2009 regula a matéria e estabelece como horário comercial para seu fim o período das 8h às 18h em dias de semana e das 08h às 13h aos sábados.

Designada data de audiência para assinatura do TAC, a fornecedora compareceu e não firmou o compromisso.

Após ser oficiada para expressar conclusivamente se possuía interesse em firmar o termo de ajuste de conduta, a empresa Services Assessoria e



Cobrança afirmou que já cumpre integralmente as disposições da Lei Estadual nº 16.135/2009, entendendo ser desnecessária a assinatura do TAC.

## **2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **2.1 DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MISTÉRIO PÚBLICO.**

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 127, atribuiu de forma expressa ao Ministério Público a competência para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis<sup>1</sup>. Ainda, determinou no art. 129, inciso III, ser função institucional do Ministério Público, dentre outras, o ajuizamento da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros direitos difusos e coletivos<sup>2</sup>, a qual configura a legitimidade do Ministério Público para tutela dos direitos aos consumidores.

Para além da Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar a presente Ação Civil Pública também encontra amparo legal na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, a qual dispõe no seu artigo 25 que *“Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público: [...] IV - promover o inquérito civil e*

---

<sup>1</sup>Art. 127 - O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

<sup>2</sup>Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

III - 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;

IX - exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.



a ação civil pública, na forma da lei: a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos”, bem como no artigo 2º, inciso, inciso IV, alínea “a”, da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Paraná.

Além de consagrada na Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar a presente Ação Coletiva de Consumo encontra amparo na legislação infraconstitucional, mais especificamente nos artigos 81, parágrafo único, inciso II, e 82, inciso I, do CDC<sup>3</sup>, assim como no artigo 5º, inciso I, da Lei nº 7.347/85<sup>4</sup>.

Portanto, extrai-se da legislação mencionada a legitimidade do Ministério Público para propor as medidas judiciais cabíveis e necessárias à proteção dos direitos constitucionais assegurados aos cidadãos, sejam os direitos coletivos ou os individuais indisponíveis e homogêneos.

---

<sup>3</sup> 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:

[...] 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;

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público,

<sup>4</sup>Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I – o Ministério Público; (...)



Diante do exposto, considerando a ampla gama de legislação mencionada, resta clara a legitimidade do Ministério Público para propor a presente ação para a defesa coletiva dos consumidores.

## **2.2 DA ABUSIVIDADE NO MODO DE COBRANÇA – NECESSÁRIA LIMITAÇÃO.**

Inicialmente, cumpre esclarecer que este tópico não visa abordar a abusividade a partir dos valores cobrados, ou seja, não há pretensão em discutir se os valores alegados pela Sky Brasil, e cobrados em nome desta pela Services Assessoria e Cobrança, eram devidos. A abusividade que ora será demonstrada se encontra consubstanciada no modo pelo qual a empresa requerida realiza a cobrança, em total desrespeito com a legislação vigente.

Conforme informação prestada pela consumidora cuja notícia deu origem aos autos de Inquérito Civil nº 0046.16.019566-8, em um intervalo menor que quinze horas, a requerida ligou para a residência da consumidora insistentemente cerca de oito vezes.

Na fl. 06 do Inquérito Civil, há relatos de ligações insistentes da empresa requerida, que ligaria “*diariamente, dia, tarde, noite, madrugada*”.

Também relatam importunações e ligações excessivas as reclamações anexadas às fls. 138-148 do Inquérito Civil, extraídas do site Reclame Aqui. Transcrevem-se algumas para fins de demonstrar a prática da requerida:



**ID 93053725 – 07/07/19**

Esta empresa tem me ligado, no mínimo, 15x por dia na semana e em pleno domingo me ligaram das 11:40 até 15:11, incomodando meu descanso. Vou abrir processo no Procon. Estão muito abusivos.

**ID 93049835 – 07/07/19**

Gente sério mesmo que vão ficar ligando aos domingos, eu não faço ideia de quem são vocês, mas todos os dias tem no mínimo umas 10 ligações de uma gravação falando alô e desligando, e hoje domingo DOMINGO, estou recebendo ligações, já foram 2 vezes em menos de 1h, pelo amor de Deus, ou vocês falam o que querem pra eu saber do que se trata ou parem de ligar.

Além disso, em consulta ao Reclame Aqui é possível perceber que as reclamações são constantes sobre o tema, a exemplo da recente reclamação abaixo colacionada.

## Abuso de Telemarketing



Grupo Services

Curitiba - PR ID: 115231129 18/11/20 às 15h07 denunciar

[Outro problema](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Não encontrei meu problema](#)

Meu número de celular é bloqueado para telemarketing desde 2018 nos DOIS sites: Procon - Não Perturbe, e Não me Perturbe.

Essa empresa liga 7 dias da semana, entre 7h e 23h e ninguém fala nada. Escuto pessoas trabalhando, mas ninguém diz nada e desliga em poucos segundo, contudo, faz isso entre 7 e 10x/dia!!!!

Já bloqueei +10 variáveis do número de telefone, mas sempre ligam com um número diferente e está prejudicando meu trabalho (preciso atender ao telefone porque estou procurando emprego).

Não consigo falar com um atendente, nem retornar as ligações, por isso, espero que a partir dessa reclamação forma, respeitem meu direito de não ser importunada: retirem meu nome da lista e cumpram com a regulamentação do CDC. Parem agora!



Portanto, a reiteração dessa prática abusiva foi confirmada em pesquisa no *site* Reclame Aqui<sup>5</sup>, em que constam inúmeras reclamações de consumidores relatando estarem sendo alvo de incessantes ligações de cobrança, fora do horário comercial. Tais protestos, apesar de terem sido respondidos, continuam subsistindo, em virtude da permanência na quantidade excessiva dos telefonemas.

Em consulta ao CNPJ da empresa requerida no site do PROCON/PR<sup>6</sup> também foram localizadas reclamações sobre o assunto. Colacionam-se, como exemplo, as reclamações abaixo:

Protocolo 41001001180061634 – CIP:

X- FATOS:

A CONSUMIDORA A, JÁ QUALIFICADA, RELATA QUE VEM RECEBENDO LIGAÇÕES DE COBRANÇA NO SEU LOCAL DE TRABALHO, O QUAL É ESTAGIARIA, EM RELAÇÃO A UMA DÍVIDA COM O FORNECEDOR REDE BRASIL. A CONSUMIDORA COMEÇOU A ESTAGIAR NA EMPRESA A DOIS MESES, E VEM RECEBENDO ADVERTÊNCIA VERBAL DE SEU SUPERVISOR, DEVIDO AS LIGAÇÕES CONSTANTES RECEBIDAS NO SEU LOCAL DE TRABALHO, VEZ QUE TAL ATITUDE TEM GERADO GRANDES CONSTRANGIMENTOS E TRANSTORNOS. FACE O EXPOSTO, A CONSUMIDORA BUSCOU PELO PROCON/PR PARA AUXÍLIO NA RESOLUÇÃO DA DEMANDA.

X- PRETENSÃO DA CONSUMIDORA EM FACE DO FORNECEDOR:

PRETENDE QUE O FORNECEDOR, ALÉM DE PRESTAR OS DEVIDOS ESCLARECIMENTOS SOBRE OS FATOS OCORRIDOS, SOLUCIONE A QUESTÃO DA SEGUINTE FORMA: ANTE AO EXPOSTO, REQUER A CONSUMIDORA A CESSAÇÃO DAS LIGAÇÕES DE COBRANÇA NO SEU LOCAL DE TRABALHO.

Protocolo 41001001180034758 – Simple Consultas:

CONSUMIDORA RELATA QUE ESTA RECEBENDO LIGAÇÕES TODOS OS DIAS DA SEMANA REFERENTE A COBRANÇA SENDO EFETUADA PELO FORNECEDOR, SENDO ASSIM GOSTARIA DE SABER COMO PROCEDER. DIANTE EXPOSTO INFORMAMOS QUE O CADASTRO PARA BLOQUEIO DO RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES DE TELEMARKETING, ESTÁ PREVISTO NA LEI ESTADUAL N. XX.XXX/XXXX, E REGULAMENTADO PELA PORTARIA XX/XXXX DO PROCON/PR.

<sup>5</sup>Acesso em: 13/09/2019. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/grupo-services/lista-reclamacoes/?categoria=0000000000000255>>.

<sup>6</sup> [http://www.procon.pr.gov.br/modules/consultas\\_externas/index.php?cod=1](http://www.procon.pr.gov.br/modules/consultas_externas/index.php?cod=1)



A prática da empresa requerida viola os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, que dentre outras coisas, promove a coibição e repressão eficientes a todos os abusos praticados no mercado de consumo, nos termos do artigo 4º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o artigo 6º, incisos IV e VI do mesmo diploma legal prevê que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços, bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

As ligações excessivas realizadas, inclusive fora de horário comercial e, portanto, em período de descanso dos consumidores, infringem o disposto no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, o qual estabelece que, para a cobrança de eventuais débitos, o consumidor não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento.

Esse é o entendimento já estabelecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DE APELAÇÃO PELA REQUERIDA. COBRANÇA POR LINHAS NÃO CONTRATADAS. DEVIDA A RESTITUIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA. COBRANÇA INDEVIDA E INJUSTIFICÁVEL. COBRANÇA VEXATÓRIA. COBRANÇA FORA DO HORÁRIO COMERCIAL E FINAIS DE SEMANA EM RELAÇÃO AO SEGUNDO APELADO. DEPOIMENTO TESTEMUNHAL NÃO IMPUGNADO. DANO MORAL CONFIGURADO. ARTIGO 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. QUANTUM**



INDENIZATÓRIO. ATENDIMENTO ÀS FINALIDADES PUNITIVA, COMPENSATÓRIA E PEDAGÓGICA. RECURSO DE APELAÇÃO NÃO PROVIDO.

(TJPR - 11ª C. Cível - AC - 1470543-0 - Curitiba - Rel.: Desembargador Sigurd Roberto Bengtsson - Unânime - J. 25.05.2016). (destacado).

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA E INSISTENTE REALIZADA POR TELEFONE FORA DE HORÁRIO COMERCIAL. AUTORA EXPOSTA COMO DEVEDORA PERANTE TERCEIROS. DEMONSTRADO POR INFORMANTE. DANO MORAL CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO ARTIGO 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA REFORMADA.** Recurso conhecido e provido., resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do voto.

(TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001465-78.2014.8.16.0019 - Ponta Grossa - Rel.: Juíza Leticia Guimaraes - J. 03.02.2016)

Portanto, não é possível admitir que a requerida exerça sua atividade de cobrança de maneira irrestrita, independentemente da existência ou não do débito, realizando diversas ligações ao dia e importunando o consumidor visando, assim, coagi-lo ao pagamento.

Também não é possível admitir que os consumidores sofram prejuízos e ou cobranças em seu local de trabalho e que a eles não seja garantida a possibilidade de retificar o número inscrito no cadastro da empresa requerida, especialmente quando o seu número se encontra atrelado a outro consumidor.

Nesse sentido, a prática da empresa pode vir a caracterizar a infração penal prevista no art. 71, do Código de Defesa do Consumidor, consistente em *“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”.*

Eventual cadastro equivocado ou falso realizado pelo consumidor titular da dívida deve ser corrigido assim que informado à empresa.

A recusa ao atendimento das demandas dos consumidores de conformidade com usos e costumes é considerada prática abusiva e é vedado pelo art. 39, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, deverá a requerida ser condenada a realizar número limitado de ligações, não mais do que 2 (duas) ligações efetiva por dia e, quando requisitado, corrigir informações e/ou retirar o nome do consumidor do seu banco de dados.

Corroborando essa necessidade o entendimento do Tribunal de Justiça segundo o qual as insistentes ligações caracterizam constrangimento ao consumidor e .se após uma ou duas ligações o credor não obtém êxito na cobrança da dívida, lhe cabe adotar os meios legais que lhe são possíveis em vez de realizar cobrança insistente por telefone. Leia-se:

RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. INSISTENTES COBRANÇAS DE DÍVIDA. CONDUTA ABUSIVA. ARTIGO 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO E MULTA ARBITRADOS ADEQUADAMENTE. NÃO DEMONSTRADA IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL.



SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS E JURÍDICOS FUNDAMENTOS. **1. Em que pese ser direito do credor cobrar ser crédito, a legislação prevê meios adequados para tanto, sendo evidente o constrangimento sofrido em razão de insistentes ligações para consumidora, na tentativa de cobrança do crédito. Se após uma ou duas ligações o credor não obtém êxito na cobrança da dívida, deve valer-se dos meios legais para tanto, sendo abusiva a insistência na cobrança por telefone.** Ademais, no caso dos autos, trata-se de mais de 50 ligações para cobrança da dívida (eventos 17.2 a 17.5). 2. O valor arbitrado em sentença a título de indenização por danos morais (R\$ 5.000,00) deve ser mantido, porque fixado segundo o prudente arbítrio do Juiz, que observou as circunstâncias do caso em concreto, em especial, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade bem como deve ser mantido o valor fixado a título de multa (R\$10.000,00) pelo descumprimento da liminar. (...) RECURSO DESPROVIDO. esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER E NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos exatos termos do vot  
(TJPR - 2ª Turma Recursal - 0000491-19.2015.8.16.0112 - Marechal Cândido Rondon - Rel.: Juíza Giani Maria Moreschi - J. 26.06.2015).

Nesse sentido, sequer é possível considerar prejudicial o limite de 2 (duas) ligações efetivas ao dia, eis que, essa limitação, embora vise preservar o consumidor, ainda cria brecha para que a requerida ligue todos os dias – nos quais a legislação o permite fazer – para o consumidor, desde que ele não solicite o bloqueio das ligações.

A preocupação com os abusos de empresas de cobrança e/ou telemarketing ensejou, inclusive, a propositura do Projeto de Lei nº 9.615, de 2018<sup>7</sup>, o

<sup>7</sup> [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1699730&filename=EMC-A+1+CCTCI+%3D%3E+PL+9615/2018](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1699730&filename=EMC-A+1+CCTCI+%3D%3E+PL+9615/2018)



qual, em sua emenda nº 1 de 2018, propõe a inserção do art. 33-A ao Código de Defesa do Consumidor. A proposta de emenda apresentada, além de impor restrição de horário ao serviço de telemarketing ativo, visa vedar a realização de diversas ligações em um mesmo dia.

Além da legislação federal e os entendimentos jurisprudenciais apresentados sobre o tema, por si só, demonstrarem a abusividade das práticas da empresa, será demonstrado a seguir a sua vedação também pela legislação estadual.

## **2.2 DA LIMITAÇÃO DE HORÁRIO ESTABELECIDADA PELA LEI ESTADUAL 16.135/09.**

A atividade desenvolvida pelas empresas de telemarketing tem seu conteúdo regulado também por leis estaduais. No caso do Estado do Paraná, a Lei 16.135/09 – mais especificamente no artigo 7-A – dispõe sobre a forma de atuação dessas empresas, limitando que o contato com o cliente deve ocorrer dentro do horário comercial.

O §1º do referido dispositivo legal conceitua a expressão “empresas de telemarketing” para incluir nessa definição as empresas de cobrança que exerçam sua atividade por esse meio, como é o caso da Services Assessoria e Cobrança S/C Ltda.

Ainda, o §2º estipula especificamente que estão compreendidos pelo horário comercial o período das 8h às 18h nos dias de semana e das 08h às 13h aos sábados.



Dessa forma, as ligações realizadas pela fornecedora fora dos horários estabelecidos em lei, independentemente se constituem prática reiterada de mercado, configuram-se como abusivas e ilegais.

Tampouco importa que o horário utilizado pela empresa esteja ou não previsto no horário por ela celebrado com aquelas que a contrata. Enquanto empresa do setor, tem a obrigação e responsabilidade de atuar e celebrar seus contratos no molde da legislação vigente.

Deste modo, resta demonstrada a necessidade de condenação da empresa requerida a realizar ligações aos consumidores apenas no horário comercial determinado pela Lei Estadual nº 16.135/2009.

### **3. TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA.**

Verificada a comprovação dos requisitos, a referida tutela de urgência poderá ser concedida liminarmente, nos termos dos artigos 12, *caput*, Lei da Ação Civil Pública e 300, §2º, do CPC, abaixo transcritos:

**Art. 12. Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificção prévia, em decisão sujeita a agravo.**

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 justificção prévia. (grifado)**

No presente caso, estão devidamente presentes os requisitos autorizadores da concessão da tutela cautelar.



A **probabilidade do direito** encontra-se consubstanciada na comprovação da utilização de procedimentos pela empresa requerida que expõem os consumidores ao constrangimento, importunação e que, por vezes, interfere com seu trabalho, descanso e lazer, bem como no fato da legislação federal e estadual expressamente repudiar esta prática.

Inclusive, a própria empresa assumiu firmar contratos com seus clientes *“pelos quais são obrigadas a realizarem seu mister em horários que extrapolam os fixados por parte desta d. Promotoria para a realização de TAC”*. E nem se cogita que estes contratos eximam a requerida de seu dever de seguir a legislação vigente, porquanto a empresa não pode inserir no mercado de consumo serviços que contrariem a legislação vigente.

Inclusive, são nulas de pleno direito, nos termos do art. 51, inciso XV, do Código de Defesa, as cláusulas que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.

O **perigo de dano**, por sua vez, reside no fato de não ser possível admitir que a empresa continue praticando atos contrários à legislação vigente até que seja prolatada sentença de mérito. Seria admitir que todos os consumidores em seu banco de dados sejam cobrados de maneira insistente e vexatória, em seu local de trabalho e/ou períodos de descanso até que seja possível o cumprimento de eventual sentença de procedência.

Os danos causados aos consumidores, perturbação, constrangimentos no local de trabalho e tempo de lazer perdidos não poderão ser



recuperados, sendo que o que se pretende com a presente demanda é justamente a aplicação da legislação vigente.

## **6. DOS PEDIDOS:**

**Diante do exposto**, requer o Ministério Público:

1. Presentes os requisitos previstos no art. 300 do Código de Processo Civil, seja concedida **tutela de urgência de natureza antecipada**, determinando-se à requerida:

a. A obrigação de **não fazer** consistente em não realizar cobranças aos consumidores fora do horário comercial, nos termos da Lei Estadual nº 16.135, de 24 de junho de 2009;

b. A obrigação de **fazer** consistente em realizar número limitado de ligações, consistente em não mais do que 2 (duas) ligações com efetivo contato com o consumidor por dia, conforme definido pela 2ª Turma Recursal ao julgar os autos nº 0000491-19.2015.8.16.0112;

2. No mérito, a condenação da requerida às **obrigações pleiteadas em tutela de urgência** e, ainda à **obrigação de fazer** consistente em possibilitar ao consumidor a retificação dos dados telefônicos em seu cadastro ou a retirada o seu nome do cadastro da empresa requerida;

3. A aplicação de multa de **R\$ 5.000 (cinco mil reais)** para cada descumprimento da empresa requerida às obrigações estabelecidas tanto em tutela de urgência quanto em sentença definitiva de mérito;



4. A citação da requerida, no endereço indicado, para, querendo, oferecer resposta e acompanhar a ação, sob pena de revelia e presunção de veracidade dos fatos alegados, nos termos do artigo 344 do CPC;

5. Requer-se a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, diante do que dispõe o artigo 87 do CDC;

6. Protesta-se por provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, requerendo-se, desde já, que, diante da verossimilhança da alegação, seja determinada a **inversão do ônus da prova**, como admite o artigo 6º, inciso VIII, do CDC;

7. A designação de **audiência de conciliação**, nos termos do artigo 319, inciso VII, do CPC; e

8. Solicita-se, por fim, sejam as intimações procedidas na forma dos artigos 180, §1º, do CPC e 41, inciso IV, da lei n.º 8.625/93, junto às Promotorias de Justiça do Consumidor de Curitiba, situadas na Rua Marechal Hermes, 751, Edifício Afonso Alves de Camargo, 4º andar, Centro Cívico, Curitiba/PR – CEP 80.530-230 (telefone 3250-4912).

Dá-se à causa, para fins de alçada, o valor de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**.

Curitiba, 04 de dezembro de 2020.

Maximiliano Ribeiro Deliberador

Promotor de Justiça