



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ___ª
VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DE PORTO
ALEGRE:**

COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA

*DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL A 15ª OU 16ª
VARA CÍVEL - PROVIMENTO Nº 39/93 - CGJ*

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, propõe a Vossa Excelência **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** em desfavor de **TRC TABORDA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO S/S LTDA.**, inscrita no CNPJ sob nº 05.348.049/0001-53, com sede na Avenida Marechal Floriano Peixoto, nº 523, Centro, Curitiba-PR, CEP 80.010-130, e **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**, inscrito no CNPJ sob nº 90.400.888/0001-42, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 2235, 9º andar, São Paulo-SP, CEP 04.543-011, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos que seguem:

1. DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 0447/2014, instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, tendo por objeto a apuração de cobrança de dívida por meio indevido.

O Inquérito Civil foi instaurado a partir de reclamação encaminhada pela Senhora Cíntia Antunes Pinto,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

noticiando que a empresa TRC Taborda Recuperação de Créditos S/S Ltda efetua a cobrança de dívidas de modo insistente e vexatório - inclusive nos finais de semana, feriados e no seu local de trabalho.

Transcreve-se abaixo, para melhor esclarecimento, trecho da reclamação (fl. 06):

“Eles ligam fazendo cobrança todos os dias, de manhã, de tarde e de noite para todos os telefones (fixo casa, trabalho e celular), independente de qualquer proposta de acordo. (...) Eles debocham das pessoas e dizem que não importa o que se fale, vão ligar todos os dias e 3 vezes por dia.”

Oportunizada manifestação, a empresa referiu que *“é empresa contratada pelo BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., como prestadora de serviços, tendo como função exclusiva de realizar a cobrança amigável de créditos vencidos e não pagos que lhes são encaminhados”*, motivo pelo qual atua *“somente como intermediadora na relação entre a requerente/devedora e o credor/cessionário visando sempre uma composição rápida e amigável, evitando assim uma medida judicial.”*

Esclarece, ainda, que *“os contatos são realizados pelos meio disponibilizados pelo próprio consumidor, isto é, em sua maioria, **via telefone ou celular**, em dias úteis e horários comerciais, impossibilitando que venha interferir no trabalho, descanso ou lazer do consumidor.”*

Em audiência, foi referido pela empresa investigada que atua exclusivamente com cobrança de dívida extrajudicial. Que não sabe informar quantos contatos são efetuados com os devedores, mas que estes são efetuados exclusivamente em horário comercial.

Na oportunidade, foi proposta pelo Ministério Público a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, cujo objeto seria a obrigação de limitar o número de contatos telefônicos feitos pela empresa de cobrança com o devedor a um número máximo de três, excetuados os realizados como negociação do pagamento. Em caso de negativa do devedor, seria vedado um quarto contato.

A empresa, entretanto, manifestou-se asseverando que não haveria possibilidade de ajustar a conduta em



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

menos de vinte ligações para regular o devido desenvolvimento da cobrança extrajudicial.

Outrossim, efetuada pesquisa junto ao site www.reclameaqui.com.br, foi constatado que a empresa realiza a cobrança, também, via e-mail, bem como que há inúmeras reclamações por cobra da forma abusiva que as cobranças vêm sendo realizadas. A título exemplificativo, acosta-se parte destas reclamações à presente ação.

Diante de tais fatos e frente à potencialidade danosa da conduta da empresa e do banco requeridos, o Ministério Público não vislumbrou outra alternativa que não o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

2. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

2.1 Da cobrança vexatória:

O procedimento de cobrança extrajudicial constitui exercício regular do direito do credor e não configura por si conduta abusiva ou ilicitude capaz de ocasionar responsabilização civil. A cobrança de débito, portanto, é ato lícito (art. 188, I, do Código Civil). Contudo, o excesso na atividade de cobrança, vexatório ao inadimplente, caracteriza ilícito civil (abuso de direito – art. 187 do CC) a ensejar responsabilização.

Também o Código de Defesa do Consumidor veda a cobrança de dívida de forma vexatória, aludindo, ainda, tratar-se de crime contra as relações de consumo:

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

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

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.”

Evidente que os demandados poderiam promover a cobrança de seu crédito mediante o emprego dos meios legalmente previstos, notificando pessoalmente os consumidores devedores e buscando a forma mais eficiente e menos gravosa para a cobrança. O que a legislação não permite é que, em razão da sua inadimplência, o consumidor seja submetido a sofrimento e vergonha ao ser cobrado no seu local de trabalho, bem como aos finais de semana, feriados e em horário noturno.

Ao que se vislumbra das provas coligidas no Inquérito Civil, efetivamente, houve excesso dos limites impostos à cobrança de dívidas, uma vez que as demandadas abusaram do direito de cobrança, que, por certo, foi constrangedora, vexatória, a margem da permissão legal e conduta ética, devendo ser reprovada.

É que o Banco Santander e a empresa TRC Tabora Recuperação de Crédito S/S Ltda., quando da cobrança das dívidas vencidas, efetuaram diversas ligações telefônicas aos consumidores inadimplentes, várias vezes ao dia. Os relatos são de que as ligações acontecem à noite, aos finais de semana e aos feriados, bem como no local de trabalho, importunando sobremaneira a vida dos consumidores que, na maior parte das vezes, não têm condições de quitar suas dívidas.

As medidas empreendidas pelas empresas demandadas na cobrança das dívidas extrapolaram o limite do razoável. Com efeito, a ilicitude objetivamente considerada para fins de caracterizar o abuso de direito resulta da conduta intersubjetiva contrária a um dever genérico, no caso, de exercício normal dos direitos. No âmbito da doutrina nacional, calha o entendimento de Sérgio Cavalieri Filho:

“(..) a concepção adotada em relação ao abuso de direito é a objetiva, pois não é necessária a consciência de se excederem, com o seu exercício, os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou econômico do direito; basta que se excedam esses limites. Filiou-se o nosso Código à doutrina de Saleilles, a quem coube definir o abuso do direito como



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

exercício anormal do direito, contrário à destinação econômica ou social do direito subjetivo, que, reprovado pela consciência pública ou social, excede, por consequência, o conteúdo do direito...”¹

Os consumidores também foram ofendidos em sua imagem e reputação. Isso porque ao ser procedida a cobrança de débito em seus locais de trabalho e/ou por intermédio de terceiros, de forma insistente, tal medida abusiva resulta na violação ao dever de respeitar esta gama de direitos inerentes a cada ser humano.

A esse respeito é oportuno trazer à colação, mais uma vez, os ensinamentos do jurista Cavalieri Filho, ao asseverar que:

“(...) Por mais pobre e humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação cultural e bens materiais, por mais deplorável que seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mais precioso que o patrimônio, que deve ser por todos respeitada. Os bens que integram a personalidade constituem valores distintos dos bens patrimoniais, cuja agressão resulta no que se convencionou chamar de dano moral. Essa constatação, por si só, evidencia que o dano moral não se confunde com o dano material; tem existência própria e autônoma, de modo a exigir tutela jurídica independente.

Os direitos a personalidade, entretanto, englobam outros aspectos da pessoa humana que não estão diretamente vinculados à sua dignidade. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direito da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esse diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as

¹ Programa de Responsabilidade Civil, p. 161.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada.”

Nesse sentido também a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul:

“RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA ATRAVÉS DE MEIO VEXATÓRIO. EFETIVAÇÃO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, DE FORMA SISTEMÁTICA E CONTINUADA, AO LOCAL DE TRABALHO DA AUTORA, COM O INTUITO DE COBRANÇA. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES AUTORAIS, A PARTIR DA ANÁLISE DA PROVA ORAL PRODUZIDA NOS AUTOS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. Tendo a autora permanecido inadimplente, no que se refere a contrato de empréstimo mantido com a ré, esta, utilizando-se dos dados fornecidos por ocasião da celebração do contrato, optou por abordá-la em seu ambiente profissional, a fim de obter informações sobre a data de seu pagamento. Tal fato foi negado pela ré, aduzindo inexistir comprovação a esse respeito. Contudo, na dinâmica da prova, entende-se que à autora não cabia comprovar de outro modo a efetivação das ligações feitas pela ré para seu local de trabalho, a não ser do modo como fez nos autos, ou seja, através de depoimento testemunhal. Com efeito, do depoimento colhido, depreende-se que a ré, através de seus prepostos, efetivou, sistematicamente e por cerca de um ano, ligações telefônicas, com o intuito único de cobrança, tornando indevidamente pública relação pessoal mantida com a ré, expondo-a, desta forma, vexatoriamente, tanto perante seus pares quanto seus superiores. **O meio de cobrança empreendido pela ré, consubstanciado em reiteradas ligações telefônicas para ambiente profissional, configura ilegalidade, já reconhecida, noutras situações, por esta Turma Recursal, valendo-se trazer à colação, no ponto, segmento do voto-conduto, da lavra da juíza Gláucia Dipp Dreher, do acórdão**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

exarado quando do julgamento, em 19/9/2014, do RI 71004901393, verbis: "se o autor foi submetido à situação constrangedora em seu local de trabalho, está evidenciado o agir ilícito da parte requerida, pois violou os direitos de personalidade do autor e ofendeu a sua dignidade, causando constrangimentos que ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento. Saliento, ainda, que a cobrança vexatória configurou a ofensa ao caput do art. 42 do CDC, caracterizando os danos morais passíveis de indenização". RECURSO IMPROVIDO. (grifos acrescidos). (Recurso Cível Nº 71004937454, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ricardo Bernd, Julgado em 14/11/2014)

Portanto, não há dúvidas de que as requeridas agiram empregando cobrança vexatória, não autorizada em lei.

Não pretende o Ministério Público impedir as demandadas de cobrar os créditos dos seus devedores inadimplentes, tampouco de adotar as medidas legalmente previstas, mas sim, coibir o abuso de direito de cobrança.

Deverá a requerida, desse modo, modificar a sua conduta, fazendo valer as normas do Código de Defesa do Consumidor, tratando adequadamente os seus atuais e futuros clientes/consumidores, mesmo naquelas situações em que eles se encontrem inadimplentes.

2.2 Dos interesses tutelados nesta demanda:

O objetivo desta ação é a condenação da instituição financeira ré a indenizar os consumidores lesados, já que violadas as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), por atingirem direitos difusos e direitos individuais homogêneos.

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que celebraram contratos de trato continuado com a instituição financeira requerida e, quando em dificuldades financeiras, restaram sujeitos à cobrança vexatória e à exposição do ridículo, ensejando assim a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

Esses consumidores que já sofreram prejuízos decorrentes destas práticas abusivas representam, no que diz respeito à reparação de seus danos, os interesses individuais homogêneos (art. 81, parágrafo único, inc. III, do CDC).

Postula-se, também, a tutela preventiva, genérica e abstrata de todos aqueles que, embora não tenham contratado com a requerida, estão expostos às mesmas práticas, já suportadas por outros consumidores, o que se caracteriza como tutela de direitos difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC).

3. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

Incide na hipótese, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC², presentes a verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Sobre a aplicação das regras da inversão do ônus da prova, vale a pena ressaltar o ensinamento da doutrinadora Flávia Lefèvre Guimarães³:

“...tendo-se em vista as compreensíveis dificuldades enfrentadas pelo consumidor no campo das provas, o juiz deve ser menos rígido ao apreciar as alegações do autor consumidor, autorizando, desde o início do processo, a inversão do ônus da prova. Ou seja, deve o juiz dar-se por satisfeito com a demonstração pelo consumidor de indícios de abuso de direito, excesso de poder, fraude, etc..., possibilitando efetividade ao direito introduzido pelo Código, garantindo-se, por meio de autorização da inversão do ônus da prova logo, junto com o despacho saneador, a desconsideração da personalidade jurídica para fazer cumprir o ressarcimento do dano sofrido pelo consumidor.”

² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

³ Desconsideração da Personalidade Jurídica no Código do Consumidor (Aspectos Processuais), Editora Max Limonad, 1ª edição, 1998, página 177.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

Dessa forma, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que as demandadas assumam o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição.

4. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA:

A antecipação de tutela nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84, § 3º, do CDC:

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

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

Com efeito, estão presentes na hipótese os requisitos legais para o deferimento de tutela antecipada. Ainda, diante da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que poderia oportunizar a continuidade da prática abusiva, acarretando prejuízos aos consumidores, o Ministério Público requer **liminarmente**:

a) que o Banco SANTANDER (BRASIL) S.A e a TRC TABORDA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO S/S LTDA., a partir da data da concessão desta tutela antecipada, abstenham-se de exercer qualquer forma de cobrança vexatória ou que exponha ao ridículo o consumidor, abstando-se de efetuar ligações telefônicas em finais de semana,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

feriados e pela noite, realizando, no máximo, 3 (três) ligações ao consumidor para cobrança da dívida;

b) para o caso de não observância da obrigação contida nos itens anteriores, seja cominada multa de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, por **hipótese de descumprimento**, valores que serão revertidos ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo das sanções penais por crime de desobediência.

5. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, o Ministério Público pede a procedência integral da ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) sejam tornadas definitivas as medidas requeridas liminarmente, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo de que trata o artigo 13 da Lei nº 7.347/85;

b) a condenação genérica das demandadas à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;

c) compelir as requeridas a publicar, nos jornais Zero Hora, O Sul e Correio do Povo, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em três dias alternados, nas dimensões de 20cm X 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, as quais devem ser introduzidas com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [____]ª Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou o **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e TRC TABORDA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO S/S LTDA.** nos seguintes termos: [____]”. O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

d) para o caso de descumprimento da obrigação de fazer contida no item “c”, requer seja cominada **multa diária de R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, revertendo o numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MINISTÉRIO PÚBLICO

6. DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

- a) requer a citação das requeridas, na pessoa de seu representante legal, para, querendo, oferecer contestação, sob pena de confissão;
- b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal do representante legal das requeridas, se necessário, bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "3" desta petição;
- c) requer a publicação de edital no órgão oficial, sem prejuízo de publicações na imprensa falada, escrita e em outros órgãos, a fim de que os interessados possam se habilitar no processo, a teor do que dispõe o art. 94 do CDC;
- d) a condenação das demandadas ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie.

Atribui-se à causa o valor de alçada.

Porto Alegre, 13 de abril de 2015.

Rossano Biazus,
Promotor de Justiça

Gustavo de Azevedo e Souza Munhoz,
Promotor de Justiça.