



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_\_ VARA  
CÍVEL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE-RS:**

**COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA  
DISTRIBUIÇÃO PREFERENCIAL A 15ª OU 16ª  
VARA CÍVEL - PROVIMENTO Nº 39/93-CGJ**

○ **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, nº 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, CNPJ nº 93.802.833/0001-57, endereço eletrônico [pjconsumidorpoa@mprs.mp.br](mailto:pjconsumidorpoa@mprs.mp.br), propõe **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA** em desfavor de **BANCO CSF S/A, (atual denominação de Banco Carrefour)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.357.240/0001-50, com endereço na Avenida Doutor Chucri Zaidan, nº 296, 19º e 20º andares, Bairro Vila Cordeiro, CEP 04.583-110, em São Paulo /SP, a ser citado na pessoa de seu representante legal, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos que seguem:



## I - DOS FATOS:

A presente ação coletiva de consumo tem origem no Inquérito Civil nº 01631.002.365/2018 (IC), instaurado nesta Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor contra o Banco CSF S/A., atual denominação do Banco Carrefour, tendo por objeto a prática cobrança abusiva de dívida.

O procedimento foi instaurado a partir de reclamação encaminhada pelo consumidor Luís Carlos Passos da Rosa, aduzindo que recebeu inúmeras ligações no mesmo dia, mesmo turno, para cobrança de uma dívida. Transcreve-se:

*"...estou enfrentando dificuldades com uma empresa que se chama CSF, Carrefour,...essa empresa tem empresas de cobrança as quais ligam para cobrança em meu local de trabalho, chegaram a ligar mais de 22 vezes, isso em uma manhã apenas ..."* (fl. 04 do Inquérito Civil - grifo acrescido)

Realizada audiência na Promotoria de Justiça, foi ressaltado pelo procurador da investigada que "trata-se de consumidor devedor de outras instituições financeiras." Na ocasião, foram apresentadas por meio de CD as gravações das ligações por ele recebidas, inclusive uma realizada pelo próprio reclamante ao SAC do Banco (fl. 59 do Inquérito Civil).

Ofertada a possibilidade de realização de compromisso de ajustamento, no sentido que sejam limitadas as ligações de cobranças, foi referido pela ré que não houve abuso por parte do call center da empresa, sendo esclarecido, também, que como as cobranças a cargo do call center tem o prazo de 120 dias a partir do débito, tais ligações foram efetuadas por empresas contratadas pelo banco.



Oportunizada manifestação escrita, a requerida esclareceu que *"...se trata da instituição financeira emissora dos cartões de crédito do grupo Carrefour"*, bem como que *"o noticiante, Sr. Luís Carlos, era titular de um cartão de crédito Carrefour, contrato nº 66920355634 e, devido ao não pagamento regular dos seus débitos, ocorreu a rescisão contratual com o bloqueio definitivo do plástico e realização de cobranças pelo Banco CSF S/A, em sua maioria, mediante ligações telefônicas."* (fls. 65-77 do Inquérito Civil).

No mais, aduziu que *"utiliza todos os meios e procedimentos autorizados pelo ordenamento jurídico, refutando qualquer forma de contato abusivo ou que exponha o consumidor, mantendo contratos de prestação de serviço com empresas de cobrança especializadas que tenham os mesmos princípios."*

Determinada a expedição de ofício ao Procon de Porto Alegre, bem como pesquisa na internet sobre a existência de reclamações similares, foram juntadas nos autos inúmeras reclamações de consumidores contra a ré.

O Procon apresentou a reclamação da consumidora Tassiane Bento Fernandes, sendo localizadas e identificadas junto ao site Reclame Aqui diversas reclamações, as quais demonstram tanto a cobrança abusiva dos próprios consumidores proprietários de cartão Carrefour como de consumidores que não são clientes que não possuem o cartão, seja para que o adquiram, seja porque o ramal telefônico fora pertencente a um consumidor detentor do cartão (fl. 130 do Inquérito Civil).

Oportunizado novamente à empresa ré que apresentasse manifestação escrita quanto às reclamações apresentadas (Procon e Reclame Aqui) apresentou defesa individualizada, em relação a cada caso (fls. 118-129).



Diante de tais fatos e não havendo interesse do banco requerido na realização de compromisso de ajustamento, não vislumbrou o Ministério Público outra alternativa que não o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo.

## II - DAS CONDUTAS ABUSIVAS:

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, 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.”*

Assim, evidente que a requerida pode 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 insistentemente, várias vezes ao dia e, inclusive no seu local de trabalho.

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

A consumidora Renata Oliveira Parnaíba enviou uma reclamação alegando estar recebendo ligações do cartão Carrefour em seu estabelecimento de trabalho (fl. 201 do Inquérito Civil):

*" Novamente **tenho recebido inúmeras cobranças no meu telefone comercial, o que vem causando bastante constrangimento.** Como já reclamado anteriormente, **foi solicitado inúmeras vezes que este telefone seja retirado do cadastro do Carrefour, pois está me causando grande constrangimento.** Anteriormente em resposta a minha reclamação o Carrefour entrou em contato informando a retirada do número da base de dados. Pelo visto deram uma informação falsa, pois hoje, 29/03/19, acabei de receber uma ligação da empresa Carrefour no meu telefone comercial. Gostaria de saber por qual motivo ligam no meu telefone comercial sendo que eu tenho celular e telefone residencial? Estou protocolando a reclamação aqui neste canal e irei providenciar junto ao Procon também. Falta de respeito com o consumidor." (grifos acrescidos)*

A consumidora Rita de Cássia Guedes relatou evidente excesso na cobrança da dívida (fl. 203 do Inquérito Civil):



*" Sou cliente do cartão Carrefour alguns anos, e por sinal excelente cliente, sempre pontual. Infelizmente estou sem emprego no momento, o qual comprometeu o pagamento, isso não quer dizer que não pagarei, é só uma questão de tempo. O Carrefour passou a dívida para a empresa Ação Contact Center, quanto a isso sem problemas, **o agravante é a forma de cobrança feita pela empresa Ação, ligações constante, e pior, cobranças inadequadas e intimista.** Estou atravessando um momento delicado, sob pressão não será a solução, e mais, eu não devo para a Ação. Espero respeito, caso contrario entrei contra a empresa Carrefour por danos morais." (grifos acrescidos)*

A consumidora Silmara de Souza Ribeiro relatou ter efetuado um acordo de pagamento, mas que, mesmo assim, passou a ser insistentemente cobrada antes da data de vencimento das parcelas (fl. 211 do Inquérito Civil):

*" Realizei um acordo com banco Carrefour, de um débito que não estava conseguindo pagar, infelizmente o banco manda e-mail, mensagens e inúmeras ligações para avisar que o vencimento do boleto, já paguei a 1 parcela no mês passado, esse mês houve perturbação de sossego, **varias ligações sem completar a chamada, e quando atendente falava algo pedi para confirmar os dados pessoais e depois fala a mesma coisa, Sra. seu boleto vence amanhã, só ligamos para confirmar o pagamento, isso é constrangedor, chato, acredito que tenham que me ligar quando estiver atrasado, afinal já mandaram e-mail e torpedo.** Por gentileza solicito resposta." (grifos acrescidos)*

A consumidora Vanessa Corrêa refere que seu pai, que reside em outro endereço, tem uma dívida, mas que, no entanto, recebe ligações do Banco Carrefour lhe cobrando. Acrescenta que já esclareceu, modo inexitoso, que não possui débito e que não quer continuar recebendo tais ligações (fl. 205 do Inquérito Civil):

*" Recebo ligações **no mínimo de 4 vezes ao dia de empresa de cobrança contratada pelo Carrefour, o pior que não devo NADA para o Carrefour, ligam para o meu telefone cobrando meu pai,** e mesmo eu dizendo que não quero mais que me liguem, que eu não autorizo que utilizem meu número de contato, eles continuam me ligando. Não aguento mais, se continuarem me ligando, vou gravar todas as ligações e abrir um processo por perturbação, e danos morais.*



***Mesmo meu pai pedindo para o Carrefour retirar o meu número do cadastro, o Carrefour continua me ligando. E nenhum momento eu autorizei o Carrefour deixar o meu número como contato, e eu não tenho nada haver com essa dívida. Espero que tomem alguma providência e tirem meu número de contato, e já comunique as empresas contratadas para fazer cobrança de vcs para meu número, que não me liguem mais.***" (grifos acrescentados)

A consumidora Letícia Araújo Costa relatou que nunca contratou com o Carrefour, que não possui cartão e nem débito, mas que recebe ligações constantes. Ainda, ressaltou que a atendente lhe disse que se não passasse seus dados pessoais, permaneceria recebendo as ligações de cinco em cinco minutos (fl. 206 do Inquérito Civil):

***" Tenho recebido diversas ligações no meu número particular (+00 31 31 279849, +00 31 31 272720, +00 31 31 276885). Na última chamada recebida (telefone +00 31 31 276885), a atendente pediu que eu confirmasse os meus dados pessoais como nome completo e data de nascimento. Ao negar a confirmação dos dados, ela me ameaçou dizendo que então as ligações voltariam a acontecer de 5 em 5 minutos, pois se tratava de uma cobrança do cartão de crédito Carrefour. Importante esclarecer que eu NUNCA CONTRATEI qualquer tipo de cartão Carrefour. As ligações são totalmente abusivas e impertinentes! Embora eu já tenha bloqueado todos os números citados, a empresa contratada para efetuar a cobrança (INDEVIDA!) continua efetuando chamadas de outros números. Solicito providências da empresa responsável."*** (grifos acrescentados)

O consumidor Hércio Ricardo Corrêa afirmou que recebe ligações insistentes do Cartão Carrefour para adquiri-lo, e que tais ligações permanecem, insistentemente, embora já tenha esclarecido que não pretende adquiri-lo. Relatou ter recebido mais de vinte ligações em apenas um dia (fl. 207 do Inquérito Civil):

***" O número 1152255677 está ligando em nome do Carrefour e oferecendo cartão de crédito e mesmo eu informando ao atendente que já possuo cartão exclusivo eles insistem em enviar e quando solicito que meu cadastro seja excluído o mesmo ignora e desliga***



***na minha cara e 10 minutos depois voltam a ligar e o transtorno começa outra vez, creio que já atendi cerca de 20 ligações só na data de hoje (10/04/2019) inclusive a noite depois das 19:00.***  
(grifos acrescidos),

A consumidora Jussara Borges também asseverou que recebe ligações insistentes para adquirir o cartão Carrefour, embora não possua interesse e já tenha esclarecido isto aos empregados do telemarketing (fl. 203 do Inquérito Civil):

***" Recebi mais de 20 ligações do Carrefour oferecendo o cartão de crédito deles. Ligaram até no meu local de trabalho atrás de mim! Estão me causando constrangimento, pedindo para falar comigo, fazendo parecer que eu estou com alguma pendência com eles. Eu nunca solicitei o cartão do Carrefour e não tenho nenhum interesse. PROÍBO QUE VOCÊS VOLTEM A ME LIGAR OFERECENDO SEUS PRODUTOS."*** (grifos acrescidos).

A consumidora Verônica dos Santos também afirma estar sendo insistentemente importunada pela empresa (fl. 210 do Inquérito Civil):

*"Tenho recebido ligações dos telefones 11 2132 0025, 11 2105 0019 e 11 2105 0018 **DIARIAMENTE a cada 15 minutos**, atendo e a ligação cai, só sou e de que se tratava na empresa Carrefour depois de pesquisar os números. Já cheguei ao ponto de desligar o telefone em parte do dia. Os telefones apontados não recebem ligação, típico de telemarketing. Gostaria de uma uma solução no sentido de cessarem estas ligações."*  
(grifos acrescidos),

A consumidora Leniria Raquel de Barros dos Santos relatou sofrer muitas ligações diárias sem possuir qualquer vínculo com a empresa ré (fl. 204 do Inquérito Civil):

***"Agora são 13:00 h da tarde e já recebemos umas 10 ligações do setor de soluções financeiras do Carrefour procurando meu esposo no telefone dele e no meu, já que ambos estão registrados no CPF dele. Estão ligando de 15 em 15 minutos. Isso é absurdo e um***



**abuso. Nem tem Carrefour na minha cidade. Não temos interesse em cartão Carrefour, temos preferência por pagar tudo em dinheiro à vista!"** (grifos acrescentados).

A consumidora Caren Freiburger, que não possui o cartão da empresa ré, também declara que recebe ligações durante todo o dia, de números diversos (fl. 202 do Inquérito Civil):

**" Tenho recebido ligações de uma centena de números diferentes da uma tal de Credit que diz ligar em nome do Carrefour. **Chegam a ligar de minuto em minuto.** Eu não sei quem são e não vou passar meus dados pessoais para essas pessoas. **Eu peço para pararem e aí sim a coisa piora porque é o tempo de desligar e já ligam no mesmo segundo de volta. Está extremamente chato pois isso começa de manhã e vai assim até a noite.**"** (grifos acrescentados).

A consumidora Tamires Frota, por sua vez, relata que recebe as ligações em seu número para cobrança de dívida de terceira pessoa. Reforça que já entrou em contato com a central de atendimento mais de uma vez e lhe informaram que seu número seria retirado do cadastro e não receberia mais ligações, porém tal fato não ocorre (fl. 207 do Inquérito Civil):

**" Há mais ou menos 2 meses venho recebendo ligações diárias, cerca de 5 por dia, referente à uma dívida de terceiros. É uma ligação automática, tentando fazer um acordo. Por conta disso, **entrei em contato diretamente com a Fattor, administradora dos cartões carrefour, explicando que o número não pertencia a pessoa, e pedindo para retirarem do sistema, para que as ligações cessassem. Por todas as vezes que liguei, me informaram que o número foi retirado, mas no dia seguinte volto a receber as ligações.** Já me informei que esse tipo de cobrança é indevida e gera indenização, e caso não consiga resolver esse problema por aqui, entrarei com as medidas cabíveis. Trata-se de um simples controle de dados, se eu entrei em contato informando que o número não é da pessoa procurada, por que insistir no erro?"**



Em relação a cobrança de dívidas de terceiros que ocorrem indevidamente, de modo insistente, há também inúmeros relatos. O consumidor Arly Luiz de Castro Júnior esclareceu o quanto vem sendo importunado (fl. 210 do Inquérito Civil). Segue:

*" Caros bom dia, meu nome é Arly Luiz de Castro Júnior, sou "proprietário" de uma linha de telefone fixo a 1 ano e 2 meses. (11) 2621-2766. E nesse período, **todos os dias, inclusive aos sábados, venho recebendo ligações, de representantes da vossa empresa, realizando cobrança em nome de Leonardo de Paula. As ligações ocorrem em horários entre 09:00 da manhã quando saímos, eu e minha esposa, para trabalhar, e quando chegamos, as 20:00 ainda recebo ligações de, ou é de uma terceira, ou direto da empresa de vocês. Todos os atendentes, foram sinalizados de que nesse número, não reside nenhum Leonardo de Paula, pedindo com educação, que exclua o nosso número de seu mailing, lista. (...)"** (grifos acrescentados).*

A consumidora Diane Paula relatou que recebe ligações à procura de Iracema. Esclarece que, inclusive, já passou às pessoas que lhe telefonam o número correto, no entanto as ligações permanecem lhe importunando (fl. 205 do Inquérito Civil):

*" **TODOS OS DIAS recebo ligações procurando Iracema, eu já cansei de falar que este numero não é mais dela e já passei o numero certo que é 11 99110-8194, já cansei de pedir para não me ligarem mais, eu não tenho vínculo com ela, e não devo nada a vocês, já cansei de pedir aos atendentes que ligam para tirar meu telefone. Caso essas ligações continuem abrirei um processo contra o cartão e o Carrefour por ficarem me ligando para cobrar algo que não devo e pior nem sou a pessoa que procuram.**"* (grifos acrescentados).

Desse modo, as medidas empreendidas pela empresa demandada 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 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]*

Portanto, não há dúvidas de que a requerida agiu empregando cobrança vexatória, não autorizada em lei.

De consignar que não pretende o Ministério Público impedir a requerida de cobrar os créditos dos seus devedores inadimplentes, tampouco de adotar as medidas legalmente previstas, mas sim coibir o abuso do exercício do direito de cobrança.

Deve-se ressaltar que já há decisão favorável em Ação Coletiva de Consumo de mesmo objeto ajuizada pelo Ministério Público em face de TRC Taborda Recuperação de Crédito S/S Ltda. e Banco Santander Brasil (Processo nº 001/1.15.0061881-1), a qual, inclusive, já foi confirmada em grau recursal (Apelação Cível nº 70071941256), não tendo transitado em julgado porquanto pende de julgamento Agravo em Recurso Especial interposto pelas partes vencidas.

No referido julgado, restou decidido, ao fim, pela limitação de 10 ligações por cobrança de dívida, mediante o seguinte fundamento:

*"Como cediço, 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, conforme dispõe o art. 188, I do Código Civil.*

*No entanto, o excesso na atividade de cobrança, vexatório ao inadimplente, caracteriza ilícito civil, nos termos do art. 187 do Código Civil, a ensejar responsabilização.*



O Código de Defesa do Consumidor veda a cobrança de dívida de forma vexatória, aludindo, tratar-se de crime contra as relações de consumo, consoante o disposto nos artigos 42 e 71, *in verbis*: (...)

Como referido alhures, o que não se pode tolerar é a cobrança insistente (reiterada, persistente, contínua) e/ou vexatória em locais de trabalho, nos horários de descaso, como finais de semana, feriados e horários noturnos.

Desta feita, restou demonstrado que houve excesso dos limites impostos à cobrança de dívidas pelos demandados, o que não pode ser tolerado.”

Por todas as razões acima expostas e diante das práticas abusivas apontadas, deverá a requerida modificar as suas condutas, fazendo valer as normas do Código de Defesa do Consumidor, tratando adequadamente os seus atuais e futuros clientes /consumidores.

### **III - DOS INTERESSES TUTELADOS:**

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

Pretende-se a tutela jurisdicional para proteger o grupo de consumidores identificáveis que sofreram cobrança de forma abusiva e vexatória, ensejando a frustração das legítimas expectativas dos consumidores de boa-fé. 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).



Busca-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).

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas abusivas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificáveis, tudo em conformidade com o art. 29 do CDC. Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1º, inc. II, e 5º, da Lei nº 7.347/85).

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015.

De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

Ademais, os fatos transgressores que se pretendem tutelar nesta ação coletiva de consumo, a partir do momento que frustram as legítimas expectativas do consumidor, apresentam significância e desbordam dos limites da tolerabilidade.



#### **IV - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC [3], presentes a verossimilhança da alegação e a hipossuficiência do consumidor, pressupostos de sua aplicação.

Nesse sentido também o disposto no art. 373, §1º, do Código de Processo Civil:

*“Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*

*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*

*1o Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.”*

Desse modo, requer o Ministério Público a inversão do ônus da prova, para que a parte ré assumira o ônus de se desincumbir das imputações de práticas abusivas noticiadas nesta petição inicial.

É fundamental, portanto, que seja reconhecido a incidência da regra até o despacho saneador, como forma, até, de oportunizar aos requeridos à produção de provas de seu interesse.

#### **V - DA TUTELA PROVISÓRIA:**



A possibilidade de concessão liminar da tutela provisória nas ações coletivas, quando preenchidos os seus 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 tutela liminar ou após justificação prévia, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de tutela provisória, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados.

No caso, presentes os requisitos legais para o deferimento de tutela de urgência. A probabilidade do direito foi revelada pelos documentos que instruíram o inquérito civil os quais demonstraram as práticas abusivas levadas a efeito pela ré. O perigo de dano e o risco ao resultado útil do processo também se encontram presentes, diante da certeza da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que ensejaria a continuidade da prática abusiva empreendida pela ré, acarretando maiores danos aos consumidores.

Assim, requer o Ministério Público seja concedida a tutela provisória, nos seguintes termos:

a) seja compelida a requerida a abster-se de exercer qualquer forma de cobrança vexatória ou que exponha ao ridículo o consumidor, e, do mesmo modo, para oferecer insistentemente a aquisição de seu produto (cartão Carrefour), deixando de efetuar ligações telefônicas em finais de semana, feriados e pela noite, realizando, no máximo, 3 (três) ligações para a residência do consumidor para cobrança da dívida, e apenas em dias úteis e no horário compreendido entre 08 horas e 19 horas.



b) para o caso de descumprimento da alínea anterior, seja fixada multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento comprovada nos autos.

## VI - DOS PEDIDOS:

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

a) seja tornada definitiva a tutela provisória deferida, inclusive a multa pelo seu descumprimento, cujo valor reverterá para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015;

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

c) seja a requerida condenada a indenizar os danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade às práticas abusivas levadas a efeito pela requerida, dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015. Tal valor deverá ser fixado em patamar mínimo de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;



d) a condenação da requerida a publicar, nos jornais Zero Hora, Correio do Povo e Diário Gaúcho, 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 [ ]<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a empresa BANCO CSF S/A, (atual denominação de Banco Carrefour), 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;

e) para o caso de descumprimento do pedido contido no item "d", requer seja cominada multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), revertendo o numerário arrecadado para o Fundo para Reconstituição de Bens Lesados – FRBL de que trata a Lei Estadual nº 14.791/2015.

## VII - DOS REQUERIMENTOS FINAIS:

a) não obstante tenha restado frustrada a tentativa de autocomposição extrajudicial, requer seja designada a audiência prevista no artigo 334 do Código de Processo Civil;



b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, 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) a condenação da requerida ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

Valor da causa: 300.000,00 (trezentos mil reais).

Porto Alegre, 18 de junho de 2019.

Rossano Biazus,  
Promotor de Justiça.

[1] *Programa de Responsabilidade Civil*, p. 161.

[2] Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

[3] "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."

Documento assinado digitalmente por (verificado em 19/06/2019 14:36:01):

Nome: **Rossano Biazus**

Data: **19/06/2019 14:36:03 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

**"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"**

informando a chave **000002762349@SIN** e o CRC **18.6484.0107**.

1/1