

EXCELENTÍSSIMO JUÍZO DA VARA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR- BAHIA

EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA COLETIVA – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – COBRANÇA INDEVIDA. DÍVIDAS INEXISTENTES. COBRANÇA ABUSIVA. PREJUÍZOS AOS CONSUMIDORES. DANO MATERIAL E MORAL COLETIVO.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor, sediada na Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré, Prédio Principal, 2º andar, Salvador/Bahia – CEP 40050-001, e-mail *pjconsumidor@mpba.mp.br*, Tel: (71) 3103-6804– Fax: (71) 3103-6801, vem, perante V. Exa., com fulcro nos artigos 129, III, da Constituição Federal, artigo 25, IV, da Lei 8.625/93, artigos 3º, 11, 12 e 13 da Lei 7.347/85, artigos 81 e seguintes da Lei 8.078/90 e artigo 72, IV, da Lei Complementar Estadual n.º 11/96, com fulcro nos art. 5º, XXXII da Constituição da República; no art. 1º, II, art. 5º, III, e 21, todos da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública); c/c os art. 81, parágrafo único., III, art. 82, III e art. 83 todos da Lei 8.078/90 (que institui o Código de Defesa do Consumidor – CDC); isenta do recolhimento de custas prévias, conforme art. 87 do CDC; para ajuizar:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência

em face da **DINÂMICA COBRANÇA E CRÉDITO SP LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ nº 40.840.943/0001-47, com sede na Avenida Brig Faria, nº 3144, Conj. 31, Jardim Paulistano, CEP 01451000, São Paulo-SP, endereço eletrônico *dinamicacobrancasp@gmail.com*, *atendimento@dinamicacobrancas.com.br*, telefones de contato (011)43951160 , tendo como sócio-administrador **PALOMA FROZ CHAGAS GONÇALVES FERREIRA** – CPF nº: 15088373767 .

1 RESUMO DOS FATOS

Trata-se de Ação Civil Pública interposta em face da DINÂMICA COBRANÇA E CRÉDITO SP LTDA., inscrita no CNPJ/ nº 40.840.943/0001-47, diante da conclusão da investigação realizada no Procedimento Administrativo Preparatório de Inquérito Civil nº 003.9.301247/2021.

Com base em inúmeras reclamações colhidas no bojo do referido procedimento investigatório, bem como a partir de informações prestadas pelos órgãos de defesa do consumidor,

restou configurada a prática contumaz da empresa DINÂMICA COBRANÇA E CRÉDITO SP LTDA., em realizar cobranças indevidas de forma abusiva aos consumidores.

Leia-se o depoimento da Sra. Mariela Lima, autora da representação que originou esta investigação:

Recebi o contato telefônico da empresa Dinâmica Cobranças, através do número 75 31990539, indicando que havia uma dívida minha anterior a 2015 e que por não haver devolução de folhas de cheques possuía uma dívida de taxas junto ao Banco Bradesco. A suposta preposta da empresa, muito mal educada, grossa. Ademais, informou que aguardasse o recebimento da petição interna de protesto chegar para que pudesse ajuizar ação em face do Banco Bradesco. Além disso, venho recebendo diversos SMS com cobranças diversas, aduzindo que meu CPF irá ser protestado, solicitando que contate o número 0800910666 para regularização. Porém, não possuo qualquer dívida junto ao Banco Bradesco, sequer referente a folhas de cheque."

Pela análise dos depoimentos constantes nos autos e os facilmente acessados no site *reclameaqui.com.br*, constata-se o *modus operandi* da Acionada: a Acionada realiza ligações e envia mensagens de textos, por números diversos, declarando-se empresa de cobrança, e afirma que o consumidor detém dívida junto a instituições financeiras, como Banco Bradesco, HSBC, Itaú e outras. Ameaça protestar a dívida ou ajuizar ação de cobrança, caso o consumidor não pague voluntariamente. Ocorre que, conforme amplamente constatado, o consumidor cobrado não tem dívidas com as instituições mencionadas, seja porque nunca existiram, seja por já terem sido quitadas.

Ademais, a empresa realiza as cobranças de maneira abusiva, submetendo o consumidor ao constrangimento de receber insistentes ligações e mensagens de texto, em qualquer horário, e em local de trabalho ou lazer, além de ‘ameaças’ acerca da cobrança por protesto ou judicialização.

Portanto, a Acionada realiza a cobrança de dívidas inexistentes utilizando-se de meios vexatórios ou abusivos. Tal fato revela a gravidade da conduta aqui relatada, visto que a Acionada age no sentido de coagir pessoas indeterminadas com a cobrança abusiva de débitos inexistentes, causando ao consumidor um tremendo desgaste emocional. Esse se vê forçado a buscar informações junto a órgãos de proteção ao crédito, centrais de atendimento de instituições financeiras, e entidades judiciais, a fim de compreender quais as dívidas e quais as consequências da mora. Por fim, acaba verificando que não há dívida.

Alguns consumidores, por outro lado, pagam os supostos débitos, com receio de serem inscritos em órgãos de proteção ao crédito, ou de serem cobrados judicialmente, e não se sabe sequer qual a destinação dos valores, conforme será visto adiante.

Nos termos do art. 6º, inciso IV, da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, é direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, e contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Além disso, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, e caso, 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, nos termos do art. 42 do CDC.

Tal prática é de sobremaneira violadora, que constitui crime previsto no Art. 71 do mesmo código, *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.*

Este *parquet* buscou, por todas as vias disponíveis, contactar com a empresa acionada e estabelecer o contraditório, todavia, até o presente momento não logramos êxito. Oficiou-se a Junta Comercial de São Paulo em busca de endereço correto, o qual o informou prontamente. Conforme certidão constante nos autos, a notificação foi recebida pelo destinatário, porém sem resposta. Apesar de exaustivas tentativas de contato, a empresa não respondeu às notificações.

Ante à gravidade da situação e o claro engodo praticado contra consumidores de boa fé, que buscam pagar suas contas dentro do prazo, não se tratando de mero dissabor ou fato isolado, mas de conduta abusiva reiterada da acionada, atingindo milhares de consumidores, não restou alternativa a não ser trazer ao crivo do Judiciário a presente questão, para ver prosperar os direitos dos consumidores, como medida de lúdima justiça.

2 LEGITIMIDADE E FORO COMPETENTE

2.1 Legitimidade Ativa Do Ministério Público nas Ações Coletivas de Consumo

A Constituição Federal estabelece em seu art. 127 as atribuições genéricas do Ministério Público, expressamente afirmando que se trata de uma 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.

O art. 129 da Carta Magna dispõe acerca das funções específicas do Ministério Público:

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;

No mesmo sentido, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor assegura a posição do Ministério Público como um dos legitimados para proteção dos direitos coletivos, assim dispondo:

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

I - o Ministério Público,

O Superior Tribunal de Justiça, extinguindo qualquer dúvida acerca da legitimidade do Ministério Público para a tutela dos direitos individuais homogêneos, editou o enunciado de Súmula nº 601: “O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público. Corte Especial, aprovada em 7/2/2018, DJe 14/2/2018”.

Busca-se, através da presente ação civil pública, a tutela dos direitos coletivos e individuais homogêneos dos consumidores que estão sendo cobrados indevidamente e de forma abusiva pela empresa acionada. Prima-se pela relação de confiança e boa-fé, bem como, busca prevenir e reparar os danos decorrentes dos vícios na qualidade do serviço prestado.

Ante a inviabilidade de resolução extrajudicial do conflito, colocamos ao julgo do Judiciário a presente demanda, a fim de garantir o direito à informação e a prevenção e reparação dos prejuízos sofridos pelos consumidores.

Como se percebe, portanto, está o Ministério Público legitimado para a propositura desta Ação Civil Pública, e, por consequência, para as medidas de tutela provisórias que se fizerem necessárias, na tutela de todos os interesses transindividuais e individuais homogêneos subjacentes.

2.2 O Foro Competente Para Processar e Julgar esta Demanda Coletiva: A Compreensão do Local do Dano

A competência para processar e julgar esta ação civil pública é, sem dúvida, de uma das varas especializadas da capital baiana.

Isso porque, sob o prisma da competência interna (endógena), devem incidir as regras comuns de competência para as ações civis públicas, fixada a competência pelo local do dano.

Como pondera a nossa doutrina, a vulnerabilidade do consumidor é fator decisivo para justificar a competência do foro de seu domicílio em casos de contratos internacionais de consumo, aplicando-se, em seguida, à competência internacional as regras de distribuição de competência interna (KLAUSNER, Eduardo Antônio, “Perspectivas para a proteção do consumidor

brasileiro nas relações internacionais de consumo”, In Revista CEJ, n. 42. Brasília-DF, jul./set. 2008, p. 59-76).

Nesse sentido, palmilhando as sendas abertas pelo art. 2º da Lei nº 7.347/85, que disciplina a ação civil pública, o art. 93, notadamente em seu inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que a competência para conhecer as ações tendentes à proteção do consumidor será do juízo da capital do Estado ou no DF, em se tratando de danos de âmbito nacional ou regional. Giza o mencionado dispositivo legal:

Art. 93, CDC:

Ressalvada a competência da justiça federal, é competente para a causa a Justiça local: I – 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.

Sendo concorrente a competência de cada um dos lugares atingidos pelo dano, resolvendo-se pela prevenção (critério interno estabelecido na legislação processual). Nesse diapasão, colhe-se interessante trecho da lição de HUGO NIGRO MAZZILI, em obra dedicada à tutela coletiva:

Se os danos se estenderem a mais de um foro, mas não chegarem a ter caráter estadual ou nacional, o inquérito civil deverá ser instaurado e a ação civil pública proposta seguindo os critérios da prevenção. (MAZZILI, Hugo Nigro. A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2001, p. 211)

Considerando que o dano causado pela conduta praticada pela empresa Acionada alcança não apenas os consumidores soteropolitanos (inclusive com vítimas já reconhecidas), mas aos consumidores residentes em todo o Brasil, é indubitável a competência do Juízo de Direito de uma das varas especializadas de Defesa do Consumidor da capital da Bahia para processar e julgar o feito.

3 FUNDAMENTOS JURÍDICOS

3.1 Vulnerabilidade do consumidor. Da proteção à cobrança indevida e abusiva.

O direito do consumidor, conquanto disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, tem como objeto a proteção dos direitos individuais e coletivos da parte hipossuficiente nas relações de consumo. Sob tal prisma, a Constituição de 1988 fez com que os Direitos do Consumidor emergissem no Brasil, estabelecendo diretrizes ao Estado no tocante à

atuação nas relações privadas, com espeque na efetiva proteção dos consumidores. Nesse ínterim, o contexto de vulnerabilidade do consumidor está inserido no artigo 4º do **Código de Defesa do Consumidor**, que estabelece o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Nos termos do CDC, constitui direito básico do consumidor, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV).

Nesse sentido, a cobrança de dívidas é matéria afeta à proteção em favor do consumidor, considerando-se ainda sua condição legal de vulnerabilidade. A vedação à cobrança de quantia indevida, ou do uso de constrangimento, ameaça ou exposição ao ridículo, ainda que por dívida justa, está expressamente prevista no ordenamento.

3.2 Da cobrança indevida e abusiva praticada pela acionada .

Constitui exercício regular do direito a prática do fornecedor de cobrar dívida do consumidor inadimplente, podendo fazê-lo diretamente ou por meio de empresa terceirizada.

Conforme restou apurado por esta promotoria, no caso dos autos, a ACIONADA cobra dos consumidores dívidas inexistentes ou já quitadas, de maneira abusiva (excessiva, constrangedora, ameaçadora). Vejamos só seguintes depoimentos:

Recebi o contato telefônico da empresa Dinâmica Cobranças, através do número 75 31990539, indicando que havia uma dívida minha anterior a 2015 e que por não haver devolução de folhas de cheques possuía uma dívida de taxas junto ao Banco Bradesco. A suposta preposta da empresa, muito mal educada, grossa. Ademais, informou que aguardasse o recebimento da petição interna de protesto chegar para que pudesse ajuizar ação em face do Banco Bradesco. **Além disso, venho recebendo diversos SMS com cobranças diversas, aduzindo que meu CPF irá ser protestado**, solicitando que contate o número 0800910666 para regularização (ID MP 4848893)

Venho recebendo cobranças da referida empresa, Dinâmica, dizendo ser do Banco Bradesco. Tenho recebido várias mensagens, cobrando um valor de R\$ 8.612,09 que é completamente indevido. Alegam ser de um cheque devolvido do banco Bradesco no ano de 2017, que não foi apresentado, e que o Banco Central autorizou essa cobrança pela terceirizada em questão. Acontece que, nunca ocorreu tal situação e sendo assim, nunca fui cobrada pelo banco bradesco, antes de "venderem a dívida" para a empresa dinâmica, conforme eles alegam. Minhas tarifas sempre foram em débito automático e esta cobrança nunca entrou na minha conta, nunca foi enviada por boleto... Enfim, nunca existiu. O banco Bradesco alega desconhecer tal dívida, e mesmo informando tudo isso a empresa dinâmica, continuam me enviando tais mensagens de cobrança, totalmente desagradáveis. Além de todo o

transtorno de receber a cobrança indevida, ainda intimidam o cliente com as ameaças de protesto que nunca são efetivadas e ainda possuem atendentes despreparados e sem educação, como uma funcionária de nome Larissa que me atendeu e desligou o telefone "na minha cara". Nunca autorizei a informação de meus dados para essa empresa e o banco Bradesco confirma nunca ter enviado minhas informações para tal. Parem de me enviar ameaça, protestem logo o meu nome. Já estou tomando as devidas providências! (ID MP 4848893)

Estou recebendo mensagem sms da empresa dinâmica cobrança diariamente, informando que meu CPF está bloqueado por dívidas de cheques, e futura penhora dos meus bens. Há quase 12 anos que não uso cheque, sendo que até a conta corrente do banco Bradesco que tinha na época já foi encerrada corretamente, sem pendências nenhuma. Essa cobrança é extremamente indevida!! Liguei no banco Bradesco e eles alegaram ser [Editado pelo Reclame Aqui], mas a empresa dinâmica cobrança fizeram uma ocorrência no meu CPF por cheque sem fundo. Estou extremamente irritada, pois não tenho pendências nenhuma ao ponto de sujar meu CPF. Fiz uma ocorrência na delegacia e abrirei um processo por danos morais e cobranças indevidas. Quero imediatamente que regularizem me CPF. (ID MP 4848893)

Estão me cobrando uma dívida de 8mil que não devo, já liguei no bradesco e eles dizem que desconhecem essa dívida pois foi pago todos os devidos com o bradesco, a desculpa para cobrarem a dívida e que foi por baixa movimentação e juros de cheques porem todos foram pagos com o bradesco, fui na agência e eles dizem que não consta nenhuma dívida com o banco, alguma solução? porque os atendentes sempre são mega mal educados (ID MP 4848894)

Essa empresa dinâmica ,fica enviando mensagens dizendo que meu CPF será negativo, liguei para o número informado 0800 680 6003 ,que é o número informado, um rapaz **muito grosseiro sem querer responder minhas perguntas, pois não reconheço a dívida,** disse que é por causa das taxas de devolução de três cheques no ano de 2006 , cheques esses que paguei e fiz o resgate e tirei as restrições da minha conta ,agora essa empresa diz que devo 8 mil reais de taxas desses cheques e não explicam nada ,quero que alguém aqui me informe meios legais para cessar essas cobranças pois são totalmente ilegais, ainda agora recebi um SMS da mesma empresa dizendo que não paguei um contrato com eles que não faço ideia do que seja. (ID *reclameaqui*: 141954497)

GRIFOS NOSSOS

Perceba, Excelência, que além de realizar a cobrança de dívidas inexistentes, a ACIONADA utiliza-se de meios vexatórios ou abusivos. Tal fato revela a gravidade da conduta aqui relatada, visto que a Acionada age no sentido de coagir pessoas indeterminadas com a cobrança de débitos inexistentes, causando ao consumidor um tremendo desgaste emocional. Veja que o consumidor é forçado a buscar informações junto a órgãos de proteção ao crédito, centrais de

atendimento de instituições financeiras, e entidades judiciais, tudo a fim de compreender quais as dívidas e quais as consequências da mora. Por fim, acaba verificando que não há dívida.

Alguns consumidores, por outro lado, **pagam os supostos débitos**, com receio de serem inscritos em órgãos de proteção ao crédito, ou de serem cobrados judicialmente, e não se sabe sequer qual a destinação dos valores. Leia-se a reclamação de consumidores não identificados:

A empresa citada fez uma proposta de quitação de Dívida do meu marido com Banco Santander de 44.000,00 fizeram uma proposta de quitação de 1.023,00 que foi paga em 01/02 e até hoje não enviaram a carta de quitação e nem liquidaram a dívida do meu marido com Banco que teve sua conta bloqueada. (ID *reclameaqui* ID: 141176477)

Fiz o depósito que pediram , não mandaram o recibo e não atendem mais no 0800 que passaram, (ID *reclameaqui* 141227573)

É patente que não há relação jurídica anterior . A relação de consumo se estabelece no momento da cobrança, a dita empresa de cobrança, isto é, a acionada, liga ou envia mensagem de texto à pessoa, de modo que são consumidores os cobrados, individualmente considerados ou coletivamente .

3.3 Violação a boa-fé objetiva. Abusividade. Ato ilícito.

A Constituição Federal de 1988 prevê que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do Consumidor (art. 5º, XXXII)

O Código de Defesa do Consumidor definiu, em seu artigo 6º, incisos III e IV, como direitos básicos do consumidor: a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, qualidade, tributos incidentes e preço; e a proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra prática de cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Também constitui direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, CDC).

A boa-fé objetiva consiste numa cláusula geral, que deve ser observada nas relações jurídicas, impondo às partes o dever de lealdade e cooperação. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando o interesse das partes¹.

Dessa forma, a observância da boa-fé objetiva nas relações de consumo é imprescindível, sob pena de haver um desequilíbrio, implicando em prejuízo a uma das partes. O

¹ RIZZATO NUNES, 2011, apud GOMES, Nathalia Stivalle. Direito do Consumidor. 2ª Ed. ver. e atual.. 2018.

consumidor, como parte presumidamente vulnerável, merece uma proteção especial no que diz respeito às condutas e práticas realizadas pelo fornecedor e, justamente por isso, o princípio da boa-fé objetiva está espalhado por inúmeros dispositivos do Código de Defesa do Consumidor².

A boa-fé objetiva possui função limitadora, isto é, “que busca coibir atitudes que afrontem os deveres de cooperação”³. Ela impõe limites ao exercício abusivo do direito subjetivo das partes contratantes. Percebe-se que nas práticas da empresa requerida, há desconformidade entre a conduta e a boa-fé exigida, o que se manifesta pré-contratualmente, isto é, sem que haja relação jurídica anterior.

Perceba, Excelência, que o caso trazido ao crivo do Judiciário não traduz erro justificável e, menos ainda, o exercício regular de direito. Trata-se da prática reiterada da acionada no intento de causar dano ou obter vantagem ilícita de consumidor desavisado ou coagido.

Verifica-se que os consumidores externam, desde o início, que não possuem dívidas com a instituição bancária mencionada, porém os representantes da DINÂMICA insistem na suposta necessidade de quitação da dívida, muitas vezes de maneira rude e vexatória. O consumidor é ‘ameaçado’ de protesto cartorário ou cobrança judicial, o que, para a maioria das pessoas, atinge sua honra e prestígio social.

Ora, se a acionada tem conhecimento da inexistência da dívida, e as instituições financeiras apontadas como credoras desconhecem a ordem de cobrança ou a inadimplência do consumidor, não há outro intento aferível senão o de obter vantagem ilícita.

Verifica-se que além de não ter o direito de cobrar, a acionada excede na conduta, perturbando o sossego do consumidor com ligações e mensagens de texto diárias. Se o consumidor recebe a ligação de cobrança e deixa claro que não é o titular da dívida ou que não pagará o débito, não existe motivo para que a acionada permaneça fazendo ligações diárias.

O descompasso entre o serviço ofertado (negociação de dívidas) e aquele efetivamente cumprido (perturbação ao sossego e tentativas de fraude), caracteriza claro vício de qualidade, adequando-se ao art. 20 do CDC, de modo que incidem a responsabilização do fornecedor e as consequências previstas, como a restituição dos valores pagos, monetariamente atualizados, somados às perdas e danos.

Tal conduta ainda está prevista como crime contra as relações de consumo, vejamos:

² CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 35.

³Sobre o tema, consultar: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

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.

De fato, o uso de ligações telefônicas e o envio de cartas de cobrança, por si sós e dentro da razoabilidade que se espera, não parecem configurar o abuso de direito na cobrança, mas um exercício regular do direito por parte do credor. Todavia, em havendo exageros sociais, com quebra da ética particular, presente estará o abuso de direito, com a consequente responsabilização civil do abusador. (FLÁVIO TARTUCE, 2018)

4 REPARAÇÃO DOS DANOS

4.1 Danos material e moral individuais. Dever de reparação . Condenação genérica.

O sistema do CDC busca proteger o consumidor da oferta e apresentação enganosa dos serviços pelos princípios da Boa-fé, transparência e da garantia do direito a informação, bem como pelas obrigações impostas ao fornecedor.

No caso dos autos, os consumidores foram induzidos a erro acerca da existência de dívidas. Há cobrança indevida, visto que nunca houve dívida ou esta já foi quitada (ou seja, faz afirmações falsas, enganosas) e há abusividade na cobrança, visto que a empresa acionada usa de ameaças, constrangimento e coação, além de interferir no seu trabalho ou lazer.

O descumprimento do dever de informação e a falsidade das afirmações, sob a alegação de exercer regularmente um direito de terceiro, caracterizam quebra da relação de confiança entre as partes. Com a inadequação do produto ou serviço aos fins que deles se esperam, surgirá a obrigação de reparar os danos decorrentes, responsabilidade esta objetiva.

No caso concreto, a empresa Acionada tem o dever de assistir o consumidor violado. Trata-se de desenrolar do dever de confiança, pois há a legítima expectativa do consumidor na qualidade e utilidade do serviço.

O Código do Consumidor é norteado pelo reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e pela necessidade de que o Estado atue no mercado para minimizar essa hipossuficiência, garantindo, assim, a igualdade material entre as partes. Sendo assim, no tocante à oferta, estabelece serem direitos básicos do consumidor o de ter a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (CDC, art. 6º, III).

O prejuízo até então comprovado é de ordem moral. Todavia, temos relatos de consumidores apontando prejuízos patrimoniais (inclusive juntados aos autos). Nesta investigação, não obtivemos a demonstração cabal de que veementemente ocorreram, visto que não mantivemos contato com os mencionados reclamantes; cabendo ao consumidor prejudicado demonstrar, individualmente, o dano material.

Conforme o CDC, o serviço deve proporcionar ao consumidor exatamente aquilo que ele esperava ou deveria esperar quando o adquiriu, e o princípio da qualidade, retratado pela durabilidade, funcionalidade e segurança.

"Assim, no sistema do CDC, da tradicional responsabilidade assente na culpa, passa-se à presunção geral desta e conclui-se com a imposição de uma responsabilidade legal. O novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime de responsabilidade legal do fornecedor, tanto daquele que possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo contratual é apenas com a cadeia de fornecedores." (Cláudia Lima Marques. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 984).

A compensação pecuniária pelo dano moral deve levar em conta a extensão e a gravidade do dano, bem como o caráter pedagógico lenitivo da indenização e os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também é necessário considerar a condição social e econômica das partes, cuidando para que a indenização não seja meramente simbólica ou irrisória para o ofensor, nem gere o enriquecimento sem causa do ofendido.

Trata-se de um pedido de condenação genérica, pois uma sentença genérica prolatada em ação civil pública que reconhece conduta ilícita deve conter em seus termos a reparação por todos os prejuízos suportados pelas vítimas, sem a obrigação de ter que especificar, entretanto, o tipo de dano sofrido (RESP 1718535/STJ).

Nesse sentido:

“Será, portanto, por ocasião da liquidação da sentença genérica que os interessados deverão de comprovar, individualmente, os efetivos danos que sofreram, assim como o liame causal destes com o proceder reputado ilícito na ação civil coletiva. Deverão demonstrar, ainda, a qualidade de vítima, integrante da coletividade lesada pelo proceder considerado ilícito na sentença genérica”;

(...) Lembre-se que o autor da ação coletiva atua como substituto processual dos titulares dos direitos e interesses individuais lesados, afigurando-se-lhe absolutamente inviável delimitar e, mesmo, comprovar os danos individualmente sofridos por estes”.

(RESP 1718535/STJ).

Os atos praticados pela Acionada, cobrando os consumidores, gerou naqueles a expectativa e receio de inscrição em cadastro de proteção ao crédito, de protesto e/ou de serem réus em ações judiciais. É evidente que, ao tomarem conhecimento da cobrança ilícita, e por meio constrangedor e ameaçador, os consumidores sofreram severa angústia, frustração, transtorno, medo.

Ante o exposto, entende cabível o pagamento de reparação por danos materiais e morais sofridos pelos consumidores vítimas da oferta enganosa, cujos danos devem ser comprovados em fase de execução (liquidação de sentença)

4.2 Do dano moral coletivo

As violações aos direitos apontados nesta petição reclamam não apenas a prestação jurisdicional determinando obrigações de fazer e não-fazer, mas, também, condenação de caráter punitivo. O dano moral coletivo está consagrado, expressamente, no ordenamento jurídico nacional e abrange os direitos transindividuais de qualquer natureza (*caput* do art. 1º da Lei nº 7.347/85 e art. 6º da Lei 8.078/90).

Percebe-se que a repressão do Estado, através de sanção pecuniária convertida para o Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor, visa a realizar a política de prevenção preconizada pelo próprio Código Consumerista, consoante lição de Leonardo Roscoe Bessa:

A condenação por dano moral coletivo é sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos. O valor imposto pelo juiz é destinado ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública). Caráter da condenação é exclusivamente punitivo. Não se objetiva a reparação de dano material, embora seja possível (e recomendável) cumular pedidos reparatório e condenatório por dano moral coletivo. O objetivo da lei, ao permitir expressamente a imposição de sanção pecuniária pelo Judiciário, a ser revertida a fundos nacional e estadual, foi basicamente de reprimir a conduta daquele que ofende direitos coletivos e difusos. Como resultado necessário dessa atividade repressiva jurisdicional surgem os efeitos – a função do instituto – almejados pela lei: prevenir a ofensa a direitos transindividuais, considerando seu caráter extrapatrimonial e inerente relevância social.” (Revista de Direito do Consumidor, nº 59, 2006, Ed. Revista dos Tribunais, pg. 108).

O dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita, que de maneira justa e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial, revelando-se despicienda demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.

Conforme jurisprudência da Corte Superior, não se trata do número de pessoas concretamente prejudicadas pela lesão em certo período, mas sim do dano decorrente da conduta antijurídica, que deve ser "ignóbil e significativo", de modo a atingir valores e interesses coletivos fundamentais. (Resp 1610821/STJ)

Não apenas por abranger grande número de consumidores, mas por prejudicar incontável número de pessoas, atrasando os afazeres e dificultando a vida privada; ultrapassa-se o mero dissabor, caracterizando o dano moral coletivo no presente caso.

Também no julgado Resp 1610821/STJ reafirmou-se que a condenação em danos morais coletivos tem natureza eminentemente sancionatória, e o valor da indenização é arbitrado em prol de um fundo criado pelo artigo 13 da LACP, enquanto que na violação de direitos individuais homogêneos, que leva à fixação de danos morais cujos valores se destinam às vítimas, há uma condenação genérica, seguida pela liquidação prevista nos artigos 97 a 100 do CDC. **Justamente o caso *sub judice*.**

Nos mesmos termos do que consta dos arts. 154 e 155 do CC/2002, admite-se a coação por terceiro na ótica da cobrança de dívidas consumeristas. A título de exemplo, a cobrança com abuso pode ser exercida por uma empresa especializada em cobranças, respondendo solidariamente o fornecedor ou prestador que a contrata. A responsabilidade objetiva e solidária pode ainda ser retirada dos arts. 14 e 20 da Lei 8.078/1990, conforme reconhece a jurisprudência (TJRS – Apelação Cível 70005417647, Porto Alegre – Nona Câmara Cível – Rel. Des. Adão Sergio do Nascimento Cassiano – j. 29.09.2004).

No caso dos autos, a empresa supostamente credora (BRADESCO S.A) não reconhece a contratação de empresa especializada DINÂMICA COBRANÇA E CRÉDITO SP LTDA. como terceirizada, conforme demonstrou nos autos. Por acolher a ausência de provas quanto a contratação ou atuação conjunta de demais instituições financeiras, entendo cabível a responsabilização apenas da acionada, por sua própria conduta ilícita.

O arbitramento da quantia indenizatória deve considerar a situação econômica e a amplitude daquele que praticou a conduta lesiva no mercado de consumo, bem como, as circunstâncias do caso, o modo de agir do réu. Ademais, trata-se de empresa de grande porte, que comercializa serviços de alto valor; de modo que entende **cabível o pedido de indenização de R\$500.000,00 (quinhentos mil de reais).**

Diante do exposto, requer a Vossa Excelência que acolha os pedidos a seguir dispostos.

5 TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA

A Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015, instituiu o novo Código de Processo Civil, introduzindo uma nova filosofia processual, buscando, dentre outros objetivos, conferir maior

dinamismo a marcha processual, assim como assegurar garantias as partes litigantes, com o fim de estabelecer uma melhoria na prestação jurisdicional.

Nesse sentido, o art. 300 do CPC/2015, ao tratar da prestação jurisdicional em casos urgentes estabelece 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*.

Na mesma toada, especificamente quanto à tutela coletiva, o caput do art. 12 da Lei nº 7.347/85 preconiza que “*Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificação prévia, em decisão sujeita a agravo*”.

Na mesma linha, com objetivo de assegurar o direito básico do consumidor de facilitação de sua defesa, o Código de Defesa do Consumidor consignou no art. 84, § 3º, os pressupostos para concessão de liminar em sede de tutela coletiva, exigindo o relevante fundamento da demanda e o receio de ineficácia do provimento final (*fumus boni iuris e periculum in mora*).

No caso específico, o requisito da probabilidade do direito alegado encontra-se satisfeito, conforme exaustivamente exposto nesta exordial, conforme previsto nas normas protetivas do consumidor previstas no art. 6º, III, IV e VI, 20, 71, todos do CDC.

O *periculum in mora* reside na necessidade urgente de impedir imediatamente a acionada de continuar realizando a cobrança indevida e abusiva, conforme já exaustivamente relatado nesta petição.

Diante do retro sumulado, bem como exaustivamente demonstrado o *fumus boni iuris e o periculum in mora*, requer o Ministério Público, nos termos do art. 300 do CPC e art. 84, §3º do CDC, a concessão da tutela provisória de urgência, de natureza antecipada, *inaudita altera pars*, para que Vossa Excelência, **determine a DINÂMICA COBRANÇA E CRÉDITO SP LTDA.** que:

- 1. Promova a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção de realizar cobranças sem a devida comprovação de existência de dívida ou sem a autorização/ordem da instituição financeira credora.**
- 2. Promova a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção de realizar cobranças de maneira excessiva, ou por ameaça, constrangimento ou coação, ainda que seja por dívida legítima.**
- 3. Fixe-se multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais), em caso de descumprimento das medidas requeridas.**

Os consumidores não podem mais aguardar, visto que a cada dia amplia-se o número de clientes possivelmente enganados pela acionada, e os prejuízos decorrentes.

6. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO

É imprescindível destacar a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor (art. 4º, I, CDC), visto que este detém o conhecimento acerca de dados e demais informações sobre o processo de produção e fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo.

Esta fragilidade é um traço universal de todos consumidores e independe de condição financeira ou social, pois reside na menor capacidade que os consumidores têm de comprovar informações inerentes ao processo produtivo ou à própria natureza do produto ou serviço.

Por isso, consiste uma “debilidade probatória”, decorrendo do princípio da isonomia, e exigindo que a legislação busque equiparar o fornecedor e o consumidor processualmente⁴. O art. 6º, inciso VIII do CDC garante ao Consumidor a inversão probatória ope judiciais, isto é, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

No caso *sub análise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista que é uma situação efetiva de hipossuficiência. Os consumidores se encontram em desvantagem técnica em relação à empresa fornecedora, sendo que a boa parte deles desconhece onde localizar os próprios dados de crédito.

Ademais, caso a cobrança esteja sendo feita em conformidade a legislação, a ACIONADA poderá comprovar facilmente a regularidade de seus atos. Tal oportunidade de contraditório foi amplamente ofertada no curso da investigação cível, porém não obtivemos nenhuma manifestação da ACIONADA.

Com base no quanto exposto *supra*, deve ser o ônus da prova invertido, nos moldes previstos no art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

7 PEDIDOS

Ante todo o exposto, requer a Vossa Excelência:

A concessão da tutela provisória de urgência, de natureza antecipada, sem oitiva prévia das partes demandadas, nos termos acima dispostos, com fulcro nos art. 84 do CDC, art. 300 e ss. do CPC/15 e art. 3º da Lei 7.347/85, para i) promover a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção

⁴MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*: interpretação sistemática do direito. 3. ed. rev. atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009. p. 124-127.

de realizar cobranças sem a devida comprovação de existência de dívida ou sem a autorização/ordem da instituição financeira credora; ii) promover a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção de realizar cobranças de maneira excessiva, ou por ameaça, constrangimento ou coação, ainda que seja por dívida legítima.

Requer ainda:

1. Além da confirmação da tutela liminar, requer a Vossa Excelência que determine a Acionada:

- a) Promova a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção de realizar cobranças sem a devida comprovação de existência de dívida ou sem a autorização/ordem da instituição financeira credora.
- b) Promova a obrigação de não-fazer, consistente na abstenção de realizar cobranças de maneira excessiva, ou por ameaça, constrangimento ou coação, ainda que seja por dívida legítima.
- c) Promova a qualificação técnica e teórica dos seus colaboradores, no prazo de 06(seis) meses a contar da prolação da sentença condenatória, com fins de melhoria na prestação do serviço e atendimento;
- d) Quando da realização de cobranças (legítimas e devidamente autorizadas), informar ao consumidor, seja qual for o meio de cobrança de débitos: o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente, em obediência ao art. 42-A do CDC;
- e) Voluntariamente, caso solicitado, restitua em dobro a quantia paga indevidamente, requerendo do consumidor apenas a demonstração do pagamento indevido;

2. A inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do CDC, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, fundamentando-se tanto na verossimilhança das afirmações quanto na hipossuficiência dos consumidores, segundo os fundamentos já expostos;

3. A dispensa do pagamento das custas, emolumentos e outros encargos, em vista do disposto no art. 18, da Lei nº 7.347/85 e Art. 87 da Lei nº 8.078/90;

4. A cominação de multa diária (astreintes), prevista no art. 537 do CPC/15, art. 84, § 4º, do CDC e art. 11 da Lei n. 7347/85, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) por dia de descumprimento da decisão deste juízo;

5. A citação da ré, na pessoa de seu representante legal para, querendo, no prazo legal, apresentar contestação, sob pena de revelia e confissão quanto à matéria de fato;

6. Sejam as intimações do autor feitas pessoalmente, em face do disposto nos arts. 180 do Código de Processo Civil, art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia) e art. 41, IV, da Lei no 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), através do email institucional telma@mpba.mp.br ou pjconsumidor@mpba.mp.br e, ainda, através do whatsapp 71-99615-4133.

7. Ao fim, após a instrução probatória, seja a presente ação julgada procedente, confirmando-se a tutela provisória de urgência requerida no item 5, e os demais pedidos do item 7.

8. Pretende a Autora provar as alegações aduzidas na inicial mediante juntada de documentos relativos às alegações da inicial, se porventura negadas ou contestadas pelas Acionadas, além da oitiva de testemunhas e depoimentos dos representantes legais da Acionada, juntando, desde já, como prova do alegado, os autos do Inquérito Civil nº 003.9.301247/2021.

9. Valor da causa: Em sintonia com o artigo 292 do CPC, atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

10. O Ministério Público opta pela realização de audiência de conciliação ou de mediação, nos termos do art. 319, inc. VII, do CPC/2015.

Pede deferimento.

Salvador, 18 de abril de 2022.

THELMA LEAL DE OLIVEIRA
Promotora de Justiça
3.º Promotoria de Justiça do Consumidor