



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE  
DIREITO DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO  
DA COMARCA DE SALVADOR/BA.**

*IDEA: Inquérito Civil n.º 003.9.242633/2019.*

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – RECLAMAÇÕES  
AVERIGUADAS EM SEDE DE PROCEDIMENTO  
EXTRAJUDICIAL ENCETADO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA – COLETA POR AMOSTRAGEM DE  
DIVERSAS AÇÕES INDIVIDUAIS COM SIMILAR CAUSA  
DE PEDIR – EMPRESA A VISTA S/A ADMINISTRADORA  
DE CARTÕES DE CRÉDITO – COBRANÇAS INDEVIDAS  
POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS PELOS  
CONSUMIDORES – NEGATIVAÇÃO ILÍCITA PERANTE OS  
ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – VIOLAÇÃO À LEI  
GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – NECESSIDADE DE  
OBSERVÂNCIA DA LIBERDADE DE ESCOLHA E  
IGUALDADE NAS CONTRATAÇÕES – CONDUTAS ILÍCITAS  
EM DESCOMPASSO COM A PREVENÇÃO E O COMBATE AO  
SUPERENDIVIDAMENTO DOS DESTINATÁRIOS FINAIS  
DE BENS - PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA  
FINS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E DE  
DECRETAÇÃO DA DESCONSIDERAÇÃO DA  
PERSONALIDADE JURÍDICA – CABIMENTO DOS DANOS  
MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS E COLETIVOS –  
INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA  
CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA E  
POSTERIOR JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA  
TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III; e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei

1



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

Complementar nº 11/96 –, ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º, caput e incisos II a X; 30; 31; 39, IV e V; 42; 43; 93, I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio; com base no **Inquérito Civil n.º 003.9.242633/2019**, propor:

## **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

com pedido de tutela provisória de urgência incidental, seguindo-se o rito previsto nos arts. 300 e seguintes da Lei n.º 13.105/15, em face da:

**A VISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO**, pessoa jurídica de direito privada, inscrita no CNPJ mediante nº 04.533.779/0001-61, sediada na Avenida Vitória, nº 1170, Forte São Vitória, Espírito Santo/ES, CEP 29.040-330, endereço eletrônico “william.souza@meupag.com.br”, em razão dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos expostos a seguir.

### **I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.**

O Ministério Público do Estado da Bahia, aos dezenove dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte, exarou Portaria de Conversão de Procedimento Preparatório em Inquérito Civil<sup>1</sup>, relativa aos Autos n.º 003.9.242633/2019<sup>2</sup>, impulsionados pelo consumidor Sr. Antônio Carlos Oliveira de Jesus. Este ajuizou ação indenizatória contra a empresa AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO, sob fundamento de que, embora não tivesse qualquer relação contratual com a empresa creditícia, ela negativou o seu nome em órgãos de proteção ao crédito por uma dívida indevida no montante de R\$ 1.082,71 (mil e oitenta e dois reais e setenta e

<sup>1</sup> O Procedimento Preparatório de Inquérito Civil foi instaurado no dia 09 de janeiro de 2020, conforme fls. 02/02A, do Inquérito Civil (IC) n.º 003.9.242633/2019.

<sup>2</sup> Registrada em 16 de dezembro de 2019.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

um centavos)<sup>3</sup>. Diante do exposto, a conduta objeto da apuração subsome-se à efetivação, de forma ilícita, da negativação do nome de consumidores perante o SPC/SERASA e demais arquivos existentes, não obstante a inexistência de débitos.

Verifica-se também que as Turmas Recursais dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia encaminharam o Ofício n.º 0141187-85.2017.8.05.0001<sup>4</sup> ao Ministério Público do Estado da Bahia, informando a possibilidade de violação a uma expressiva gama de consumidores ou possivelmente uma grave transgressão à boa-fé processual, consubstanciada em demandas temerárias que asoberbam o Poder Judiciário. Todavia, a 1ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador sedimentou que o referido ilícito não constitui crime contra as relações de consumo ou contra a economia popular, nem crime contra a saúde pública cometido a partir das relações de consumo, motivo pelo qual solicitou o direcionamento dos autos à Promotoria de Justiça Criminal para as providências de estilo.

No âmbito da 3ª Promotoria de Justiça Criminal, no dia 09 de março de 2020, esta verificou que, para além de fraude processual, “pode haver na espécie delito de estelionato praticado por funcionários da empresa, que oferecem a proposta de crédito a possíveis clientes e, com a assinatura destes no termo de adesão, emitem o cartão, todavia, não o remetem ao titular e o utilizam, gerando débitos para a vítima”. Desse modo, os autos foram remetidos ao DRACO, na pessoa do seu Coordenador, Dr. Marcelo Sansão, para que viabilize a instauração de inquérito policial para melhor apuração dos fatos.

Ao realizar pesquisa junto ao “Reclame.Aqui”, após determinação constante em despacho ministerial, encontraram-se algumas denúncias contra a Fornecedora, extraíveis nas fls. 114/121. Em uma delas a consumidora reverberou que a empresa faz constar incorretamente o seu nome perante o Banco Central. Outro afirmou que, embora

<sup>3</sup> Como se depreende das fls. 04/07, do IC.

<sup>4</sup> Datado em 05 de dezembro de 2019.





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

adimplida a negociação, a Fornecedora não retirou o seu nome perante o SPC<sup>5</sup>. Confirmando a veracidade dessa ocorrência fática, dada pessoa física impugna que “A Avista cartões de crédito tem mantido uma anotação no meu CPF junto ao Bacen no cadastro SCR de dívida vencida indevidamente. Eu já quitei a dívida no mês 08/2019. Gostaria que esta anotação fosse retirada deste cadastro já que só a instituição pode fazer isso”<sup>6</sup>. Ademais, ela complementa que não consegue alterar essa situação por e-mail ou telefone. Novamente, mais um vulnerável alegou<sup>7</sup> a manutenção da negativação do nome, inobstante a efetuação do pagamento.

Por sua vez, a pesquisa no sítio “Consumidor.gov” não apresentou reclamações finalizadas contra a empresa. Já a PROCON, por meio do Ofício n.º 05/2020 (fl. 123), asseriu que não constam nos seus assentamentos denúncias judiciais em face da empresa AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO. Ao consultar a Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, esta informou que foram encontrados no período de 1º de janeiro de 2018 a 21 de janeiro de 2020, 54 (cinquenta e quatro) registros de reclamações no sistema SINDEC em face do Fornecedor em comento, consoante fl. 124.

Notificada para se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis, n.º 09/2019 (fl. 106), a Investigada apresentou petição às fls. 141/146, no dia 17 de fevereiro de 2020, sendo os atos constitutivos juntados às fls. 147/203. A primeira impugnação baseia-se na ausência de justa causa para a instauração do presente procedimento investigatório e consequente arquivamento do feito, eis que a empresa agiu de boa-fé processual e inexistiu ato ilícito praticado no exercício de suas funções de administradora de cartões de crédito. Prossegue aduzindo que o Inquérito instaurado extrapola a competência do *Parquet*, porquanto se volta a apurar lesão estritamente individual, do Sr. Antônio Carlos Oliveira Jesus. Ainda, frisou que este não teve seus pleitos acolhidos pelo Poder Judiciário, demonstrando a carência da materialidade das provas e do nexo de

<sup>5</sup> Fl. 115, do IC.

<sup>6</sup> Fl. 116, do IC.

<sup>7</sup> Fl. 117, do IC. O teor dessa reclamação também se verifica nas fls. 118/120 do IC.





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

causalidade, bem como não se fez presente qualquer vício de vontade ou erro quando da realização do pacto contratual. Por fim, suscitou a possibilidade de ocorrência da má-fé de escritórios advocatícios ao incorrerem em fraude processual na busca de captação de causas.

A *posteriori*, providenciou-se a efetivação de diligências, seja de encaminhamento à Instituição Financeira de proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, fls. 208/216, e respectiva notificação para fins de manifestação no prazo de 20 (vinte) dias úteis<sup>8</sup>. Ocorre que, malgrado expedida a Notificação n.º 746/2020<sup>9</sup> para tanto, a Investigada ficou-se silente e omissa.

### **1.1 – ANÁLISE DE DECISÕES JUDICIAIS PROFERIDAS EM AÇÕES INDIVIDUALIZADAS FORTALECENDO AS ALEGAÇÕES PREFACIAIS.**

Com o fito de robustecer a instrução probatória da presente ação, colacionaram-se ao Inquérito Civil, por amostragem, algumas decisões judiciais, em âmbito de processos individuais, proferidas contra a Fornecedora com similar causa de pedir, fomentando a verossimilhança das alegações e provando a abrangência coletiva do alcance dos atos ilícitos perpetrados. De plano, por meio de busca pelo CNPJ da Ré, alcançou-se perante o sistema do PROJUDI, voltado aos Juizados Especiais do Estado da Bahia, o quantitativo total de **6.823 (seis mil, oitocentos e vinte e três)** ações envolvendo a empresa em análise. Enquanto no sistema do PJE/BA, onde constam as demandas de procedimento comum e de primeiro grau do Estado da Bahia, a pesquisa consignou a existência de **691 (seiscentos e noventa e um)** resultados encontrados, conforme consta nas capturas de tela colacionadas no Inquérito.

De modo especificado, nos **Autos n.º 0000768-67.2017.8.05.0113**, na esfera da 3ª Vara do Sistema dos Juizados de Itabuna/BA, julgou-se favoravelmente,

<sup>8</sup> Fl. 207, do Inquérito Civil.

<sup>9</sup> Folha não numerada.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

em sede de sentença, o pedido da consumidora, Sra. Edileuza de Jesus, para que a AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO pague-lhe o valor de R\$ 4.685,00 (quatro mil, seiscentos e oitenta e cinco reais) e restitua quantia cobrada a título de anuidade desde o mês de outubro/2016, considerando a ocorrência de negativação indevida de dados nos órgãos de proteção ao crédito e cobranças abusivas.

Já no **Processo n.º 0004226-54.2019.8.05.0103**, em tramitação na 1ª Vara do Sistema dos Juizados em Ilhéus/BA, condenou-se a Ré a indenizar a Autora na quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), diante do não envio de cartão de crédito solicitado e devidamente aprovado. Os pleitos morais também foram julgados procedentes nos **Autos n.º 0007488-95.2017.8.05.0001**, da 4ª Vara do Sistema dos Juizados em Salvador/BA (Vespertino), ao se verificar a inexigibilidade do débito cobrado indevidamente referente à fatura do seu cartão de crédito devidamente quitada e a respectiva negativação indevida no âmbito dos cadastros de proteção ao crédito. Na **Ação n.º 0010369-45.2017.8.05.0001**, da 3ª Vara do Sistema dos Juizados em Salvador/BA (Matutino), subsome-se dos fatos narrados também a nefasta prática de inscrição indevida do nome da consumidora, Sra. Crislane dos Santos Sena, nos órgãos de proteção ao crédito, conquanto desconheça o contrato e o respectivo débito com a Acionada. Desse modo, a parte Autora recebeu o importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais.

A questão avoluma-se ao se observar o **Processo n.º 0015475-85.2017.8.05.0001**, da 7ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor (Matutino) em Salvador/BA, o comando sentencial consignou a declaração de inexistência da dívida objeto da lide e a respectiva indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), assim como a exclusão do nome da consumidora perante o cadastro de proteção ao crédito. Novamente, a formação de débito por serviço ou produto não contratado ocorreu na **Demanda n.º 0134821-59.2019.8.05.0001**, constante na 9ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor (Matutino) em Salvador/BA, motivo pelo qual a causa foi julgada favoravelmente à Requerida, no sentido de que a Ré promovesse o cancelamento da



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

inscrição do débito que deu origem à inserção do nome da parte Autora no rol de inadimplentes.

Vislumbra-se, por vezes, a situação de ausência de cancelamento do cartão, malgrado solicitado pelo consumidor, desencadeando cobranças indevidas. Nesse viés, observa-se tal ocorrência nos **Autos n.º 0095322-39.2017.8.05.0001**, da 3ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor (Matutino) em Salvador/BA, razão pela qual o Juízo impôs no dispositivo fosse cancelado "o cartão de crédito da autora, TERESINHA SOUSA DOS SANTOS, no prazo de 5 dias, sob pena de multa fixa, unitária e substitutiva no valor de R\$3.000,00 (três mil reais)".

Já na esfera da 4ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador, no **Procedimento Comum Cível n.º 8016159-97.2019.8.05.0001**, a Demandada tomou conhecimento de apontamento creditício informando que seu nome estava inserido nos órgãos de restrição ao crédito pela parte Acionada. Em contrapartida, assevera ser o débito desconhecido, mesmo porque que nunca contraiu nenhuma dívida com o réu. Ademais, reconhece que malgrado tenha requisitado cartão, este nunca chegou em sua residência, por consequência, nunca realizou transação alguma. Nesta senda, o pedido foi julgado procedente para declarar a inexistência do débito inscrito indevidamente no cadastro de restrição ao crédito pela parte ré no valor indicado na certidão inclusa, de R\$ 659,05, bem como a Requerida restou obrigada a proceder ao cancelamento definitivo da inscrição em nome da autora relativo ao débito na quantia supracitadas.

No **Processo n.º 8036075-20.2019.8.05.0001**, da 1ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador/BA, similarmemente, determinou-se a exclusão do nome dos dados autorais dos órgãos de proteção ao crédito e declarou-se a inexistência dos débitos. Do mesmo modo, entendeu o mesmo o Juízo em sede de decisão de tutela provisória, no **Procedimento Comum Cível n.º 8063240-42.2019.8.05.0001**. Outro comando de exclusão do nome do consumidor, Uislane Miranda dos Santos, do cadastro negativo, fez-se presente na decisão dos **Autos n.º**





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**8084897-40.2019.8.05.0001**, da 13ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador. De maneira reiterativa, situação semelhante ocorreu nos **Processos n.º 8048194-13.2019.8.05.0001**, de competência da 5ª Vara de Relações de Consumo, e **8047642-48.2019.8.05.0001**, neste o Juízo da 2ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador determina “à instituição demandada que realize a exclusão, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, do nome e dados pessoais da parte autora de qualquer cadastro de negativação, principalmente SPC, SERASA, BACEN, CADIN, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais)”.

## II – PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a detida condução do procedimento administrativo de natureza investigatória acostado à presente exordial, vislumbra-se ser imperial a atuação do *Parquet* estadual, em defesa da coletividade de consumidores expostos às condutas ilícitas perpetradas pela A VISTA S/A, como se passará a dispor fundamentadamente a seguir. Para tanto, *ab initio*, traçar-se-á a respeito das cobranças abusivas e consequentes negativações ilícitas, além da demonstração de que essa forma de atuação fortalece o superendividamento dos consumidores. Em seguida, externalizar-se-á a necessidade de observância da Lei Geral de Proteção de Dados.

Ao fim, demonstrar-se-á que a conduta da Instituição financeira afronta flagrantemente os direitos básicos dos consumidores tutelados pelo ordenamento jurídico brasileiro, em especial pela Lei n.º 8.078/90, e, por figurarem presentes os requisitos autorizadores da responsabilidade civil objetiva, pugnar-se-á, ao presente Órgão Jurisdicional, pela condenação do Réu para ressarcir os danos morais e materiais desencadeados à coletividade de consumidores, com o escopo de conferir efetividade e garantir o pleno acesso à justiça. **Salienta-se que a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor elaborou e remeteu proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para a parte ré, concedendo-lhe prazo para manifestação, porém, esta não se manifestou a respeito da pacificação da**

## problemática.

### 2.1 – COBRANÇAS DISSONANTES AOS SERVIÇOS EFETIVAMENTE CONTRATADOS PELOS CONSUMIDORES.

Infere-se dos autos extrajudiciais, analisados na seção fática, que o cerne da questão posta em Juízo abrange a cobrança por serviços não solicitados ou por débitos já adimplidos pelo consumidor. A conduta de fornecer o serviço sem solicitação anterior ou executá-lo sem a prévia autorização expressa do consumidor enquadra-se como prática abusiva constante, respectivamente, no art. 39, incisos III e VI, do Código de Defesa do Consumidor. Para além disso, o Superior Tribunal de Justiça, em entendimento sumulado sob o n.º 532, assevera constituir prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, situação aferível dos fatos relatados<sup>10</sup>, sendo passível de indenização, *in verbis*, “Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”.

Sobre a temática, Ada Pellegrini Grinover discorreu que a expressa autorização do consumidor constitui verdadeiro “requisito de validade do contrato, cuja inexistência faria de eventuais serviços fornecidos simples liberalidade do prestador”<sup>11</sup>. Em dados casos, o Colendo STJ<sup>12</sup> consignou que, na hipótese de prestação de serviços sem orçamento prévio e autorização expressa, incumbe ao consumidor impugnar os valores cobrados. No art. 40, do CDC, consta expressamente que a prestação de serviço depende de prévio orçamento, todavia, a sua simples

<sup>10</sup> A 3ª Promotoria de Justiça Criminal, no dia 09 de março de 2020, constatou que “pode haver na espécie delito de estelionato praticado por funcionários da empresa, que oferecem a proposta de crédito a possíveis clientes e, com a assinatura destes no termo de adesão, emitem o cartão, todavia, não o remetem ao titular e o utilizam, gerando débitos para a vítima”.

<sup>11</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9ª ed. São Paulo, Forense Universitária: 2007, p. 394.

<sup>12</sup> STJ – Resp 285.241/RJ, Rel. Minisiro HELIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 11/09/2007, DJ 08/10/2007, p. 284.

apresentação não implica autorização do consumidor, pois se faz mister a autorização expressa do consumidor para que o fornecedor possa dar início ao serviço. Segundo Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, se for realizado o serviço sem a anuência expressa do consumidor, “aplica-se, por analogia, o disposto no parágrafo único do art. 39, ou seja, o serviço, por não ter sido solicitado, é considerado amostra grátis, uma liberalidade do fornecedor, sem qualquer contraprestação exigida do consumidor”<sup>13</sup>.

O teor de abusividade das condutas relatadas também revela a prevalência da “fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”, *ex vi* do art. 39, inciso IV, da Lei nº 8.078/90. As cobranças indevidas<sup>14</sup> engendradas pela empresa A VISTA ocorrem sob diversas modalidades, seja pelas cobranças por faturas renegociadas ou pela imposição de serviços não contratados. Dessarte, essas condutas enquadram-se diretamente como práticas abusivas constantes no art. 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor, de “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva” e “elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços”.

Também não se pode olvidar que uma das drásticas consequências de uma cobrança abusiva refere-se ao potencial que ela terá de negativar indevidamente<sup>15</sup> o nome do usuário no âmbito dos órgãos de proteção de crédito, o SPC e a SERASA, eis

<sup>13</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos. et al. Das práticas comerciais. In: *Código brasileiro de defesa do consumidor*. comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007. p. 251-503.

<sup>14</sup> Sobre o tema, consultar: BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito de abusividade em relação aos consumidores e a necessidade de seu controle através de uma cláusula geral. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, nº 6, p. 7- 16, abr./jun. 93.

<sup>15</sup> Sobre o assunto, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. *O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. ARAÚJO, Simone Martins de. *Disciplina dos bancos de dados de proteção ao crédito*: Análise do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/4521/disciplina-dos-bancos-de-dados-de-protecao-ao-credito>>. Acesso em 20 de set. 2020.





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

que, naturalmente, quando o consumidor se depara com uma cobrança não condizente com a verdade, tende a não realizar esse pagamento exigido. A proteção contra a negativação indevida é veemente protegida pelo Código de Defesa ao Consumidor, como se infere do seu art. 43, § 3º, “O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”. Portanto, faz-se imprescindível que a empresa atue em observância aos princípios da informação, da transparência e da clareza, incidentes sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, tutelados no supracitado art. 43, do CDC.

### **2.1.1 CONSEQUENTES NEGATIVAÇÕES ILÍCITAS PERANTE OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO DE CRÉDITO E FOMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO.**

A prática de inclusão de dados de consumidores perante o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)/SERASA/SISBACEN de forma ilícita, conquanto inexistentes as dívidas, encontra-se em desacordo com a legislação vigente, em especial com o direito básico do consumidor de ser protegido contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, além de práticas e cláusulas abusivas<sup>16</sup> ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, constituindo afronta ao art. 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. Durante a Exposição de Motivos do *Fair Debt Collection Practices Act*, reconheceu-se que “Práticas abusivas de cobrança de dívidas contribuem para o número de insolvências civis, para a instabilidade matrimonial, para a perda de

<sup>16</sup> Sobre o tema, examinar: ALPA, Guido; BESSONE, Mario. *La Responsabilità del produttore*. 4. ed a cura di Fabio Toriello. Milano: Dott. A. Giuffrè, 1999, p. 78. Finalità el oggetto della legge (art. 1). In: ALPA, Guido; LEVI, Vanna (Cur.). *I Diritti dei Consumatori e degli Utenti*. Milano: Dott. A Giuffrè Editore, 2001, p. 89. ALPA, Guido. Libertà contrattuale e tutela costituzionale, in *Rivista Critica del Diritto Privato*, 1995. ALPA, Guido. *Il diritto dei consumatore*. Milano: CEDAM, 1998, p. 102.

emprego e para a invasão da privacidade individual"<sup>17</sup>. Nesse viés, as constantes problemáticas, quando da cobrança de dívidas consumeristas, são inerentes a maioria das sociedades de consumo, situação que merece o devido reparo jurisdicional em sede de ação coletiva.

Outrossim, a Instituição Financeira não tem resolvido com eficácia essa problemática, transferindo sua responsabilidade para os órgãos citados. Isso vai de encontro com entendimento do Superior Tribunal de Justiça que determina o apagamento de registros em bancos de dados, após a regularização da inadimplência. *In verbis*: "Constitui **obrigação do credor providenciar, junto ao órgão cadastral de dados**, a baixa do nome do devedor após a quitação da dívida que motivou a inscrição, sob pena de, assim não procedendo em tempo razoável, responder pelo ato moralmente lesivo, indenizando o prejudicado pelos danos morais causados"<sup>18</sup> (grifou-se). O supracitado Tribunal também salvaguarda o art. 43, § 2º, do CDC, ao perfilhar a imprescindibilidade de outorga de cientificação de inscrição, quando regular, sob pena de indenização, agravando-se, por óbvio, quando essa inscrição se dá de forma irregular, como tem sido perpetrado pela A VISTA<sup>19</sup>. Nesta senda, a Requerida demonstra não ter o devido cuidado e zelo com os dados consumeristas, merecendo o devido reparo pelo Poder Judiciário.

De outra banda, a conduta em discussão exercida pela Demandada fomenta a

<sup>17</sup> David G. Epstein & Steve H. Nickles, *Consumer law in a Nutshell*, St. Paul, West Publishing Co., 1981, p. 372.

<sup>18</sup> REsp 621.836-PR; REsp 2003.0231461-0, relatado pelo Min. Aldir Passarinho Júnior. Acórdãos semelhantes foram exarados nos processos REsp 565.924-RS; REsp 2003.0127389-0; REsp 540.944-RS; REsp 2003.0060942-2 e REsp 255.269-PR; e REsp 2000.0036841-5.

<sup>19</sup> Ver, entre outros, o REsp 471091-RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJ 23.06.2003, p. 360: "A inscrição do nome do devedor no cadastro de inadimplentes sem a sua prévia comunicação por escrito ocasiona-lhe danos morais a serem indenizados pela entidade responsável pela manutenção do cadastro". Ademais, o REsp 470477-RO, rel. Min. Castro Filho, DJ 03.05.2004, p. 00148, que decidiu "Na sistemática do Código de Defesa do Consumidor é imprescindível a comunicação ao consumidor da inscrição de seu nome no cadastro de proteção ao crédito. A falta da providência de que trata o § 2.º do art. 43 do referido Código gera o dever de reparar o dano extrapatrimonial sofrido". Confira-se também o artigo: CARVALHO RAMOS, André de. *O pequeno irmão que nos observa: os direitos dos consumidores e os bancos de dados de consumo no Brasil*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo - SP, v. 53, p. 39-53, 2005.

problemática do superendividamento vivenciado pela sociedade. De acordo com o art. 104-A, parágrafo 1o, do Projeto de Lei n.º 3.515/15, considera-se superendividamento a impossibilidade manifesta do consumidor, pessoa física, de boa-fé, de pagar o conjunto das suas dívidas não profissionais, exigíveis ou vincendas, excluindo-se os débitos de caráter alimentar, fiscais e parafiscais e as oriundos de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar o pagamento<sup>20</sup>. O fator gerador precípua daquele PL é a prevenção e o combate ao superendividamento da pessoa física, promovendo o seu acesso ao crédito responsável, de forma a evitar a sua exclusão social e o comprometimento de seu mínimo existencial, sempre com base nos princípios da boa-fé, da função social do crédito ao consumidor e do respeito à dignidade humana<sup>21</sup>.

O endividamento é um fato inerente da vida em sociedade marcada pelo consumo, e, no caso brasileiro, uma das formas mais rápidas para aquisição de bens e serviços ocorre através da busca pela concessão de crédito. Salieta Cláudia Lima Marques que o consumo e o crédito "são duas faces da mesma moeda, vinculados que estão no sistema econômico e jurídico de países desenvolvidos e de países emergentes como o Brasil"<sup>22</sup>. Existem, assim, milhares de sujeitos que não conseguem efetivar o pagamento das suas dívidas sem prejudicarem o mínimo necessário para a

<sup>20</sup> Sobre o tema, consultar os seguintes estudos doutrinários e obras nacionais: BERTONCELLO, Karen R.D. e COSTA DE LIMA, Clarissa. *Conciliação aplicada ao superendividamento: estudo de casos*, in RDC 71, p. 106-141. BERTONCELLO, Karen R.D. e COSTA DE LIMA, Clarissa. *Banco de dados e superendividamento do consumidor: cooperação, cuidado e informação*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n.50, p.36-57, abr./jun. 2004; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. O perfil do superendividamento: referências no Brasil. In: *Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006; COSTA, Geraldo de Faria Martins da. *Superendividamento. A Proteção do Consumidor de Crédito em Direito Comparado Brasileiro e Francês*. São Paulo: RT, 2002; MARQUES, Cláudia Lima. *Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: RT, 2006; LIMA, Clarissa Costa de. *O dever de informação nos contratos de crédito ao consumo em direito comparado francês e brasileiro: a sanção para falta de informação dos juros remuneratórios*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v.69, p. 9-31, jan./mar. 2009.

<sup>21</sup> Desse modo, dispõe o art. 54-A do Projeto de Lei em análise.

<sup>22</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. In: *Estudos sobre direito brasileiro e superendividamento – Direito do Consumidor Endividado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 256.



sua sobrevivência, caracterizando-se o superendividamento ou quadro de insolvência ou de ausência de liquidez.

No âmbito pessoal, o crédito pode se configurar como um mecanismo de inclusão, mas também de exclusão social, afirma a Rosângela Lunardelli Cavalazzi<sup>23</sup>, sendo que a sua democratização permitiu que muitos indivíduos e famílias tivessem acesso a bens e serviços para que tivessem uma melhor qualidade de vida. Neste sentido, as organizações de defesa dos consumidores, de acordo com Karen Bertoncello e Clarissa Lima<sup>24</sup>, concebem o crédito como exercício de liberdade e autonomia do lar, defendendo a inclusão das famílias mais pobres no mercado financeiro. No entanto, o crédito pode engendrar transtornos financeiros de grande porte quando obtido de modo desmedido e excessivo, galgando patamares de até mesmo exclusão social, como bem salienta Nicole Chardin<sup>25</sup>. Destarte, a forma de atuação da empresa Ré impende ser regulada pelo Poder Judiciário, com o escopo de não ser fortalecida a situação de superendividamento dos consumidores.

## **2.2 – DA OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE E À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: FORMAÇÃO DE VÍNCULOS JURÍDICOS SEM A ANUÊNCIA DOS CONSUMIDORES.**

A Constituição vigente assegura ao indivíduo o direito a preservação da sua vida íntima e privada, estando compreendido como íntimo “o que diz respeito à própria pessoa ou é confidencial”, ou seja, não é algo de fácil acesso e disponível a todas as pessoas. Da mesma forma, é definido como privado “o que diz respeito à intimidade de um indivíduo”, sendo direitos protegidos pelo Código Civil em diversos artigos,

<sup>23</sup> CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. O perfil do superendividamento: referências no Brasil. In: *Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

<sup>24</sup> BERTONCELLO, Karen R.D. e COSTA DE LIMA, Clarissa. Banco de dados e superendividamento do consumidor: cooperação, cuidado e informação. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n.50, p.36-57, abr./jun. 2004.

<sup>25</sup> CHARDIN, Nicole. *Le contrat de consommation de crédit et l'autonomie de la volonté*. Paris: LGDJ, 1988, passim.

como os 11, 12, 17 e 21. Por seu turno, a negativação ilícita tem o potencial de estar relacionada ao uso indevido dos dados. A ausência de cuidado e zelo com os dados pessoais dos consumidores, sejam estes contratantes ou não, gerando vínculos jurídicos sem qualquer anuência destes; ocasionando fraudes e contratações não autorizadas, ao disponibilizá-los indevidamente para terceiros; e transgredindo expressamente o art. 3º, incisos II e III, da Lei Federal n.º 12.965/14, que tutela os dados pessoais, na forma da lei.

Essa ausência de resguardo denota o descumprimento pela Fornecedora do dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, no tocante à proteção que é conferida aos dados pessoais dos destinatários finais<sup>26</sup>. Nesse seguimento, vale ressaltar como o **Marco Civil da Internet, instituído pela Lei nº 12.965/14**, ampliou a proteção aos dados pessoais, vindo também a estabelecer, em seu segundo artigo, a defesa do consumidor como fundamento. Ademais, garante a proteção da privacidade e a responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades como princípios, exarados no seu art. 3º, incisos II e III<sup>27</sup>. Ainda no âmbito da proteção dos dados, o Marco salvaguarda em seu art. 7º, por meio de dados incisos, a inviolabilidade e o sigilo das comunicações como direito do usuário.

Sobre a temática, o Superior Tribunal de Justiça decidiu em recente

<sup>26</sup> Segundo o professor da UFMG, Túlio Vianna, o direito à privacidade tem ganhado contornos mais abrangentes ultimamente, tutelando não só o isolamento físico das pessoas, “como também o direito de não ser monitorado, de não ser registrado e de não ter seus registros pessoais publicados” e complementa seu pensamento afirmando que “não é porque se pode registrar que se pode necessariamente divulgar” e que “os limites desse direito estarão condicionados à expectativa de privacidade de cada um em cada momento”.

<sup>27</sup> Com relação ao Marco Civil da Internet, consultar: RAMSAY, Iain. *Consumer protection in the era of informational capitalism*. In: WILHELMSONS, Thomas; TUOMINEM, Salla; TUOMOLA, Heli (Ed.). *Consumer law in the information society*. The Hague: Kluwer Law International, 2001. RODOTÀ, Stefano. *Elaboratori elettronici e controllo sociale*. Bologna: Il Mulino, 1973. SANTOS, Coriolano Aurélio de Almeida Camargo. Reconhecimento da escala mundial da rede como fundamento do Marco Civil da internet. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

juízo, em sede de Recurso Especial, ser direito do consumidor “tomar conhecimento de que informações a seu respeito estão sendo arquivadas/comercializadas por terceiro, sem a sua autorização, porque desse direito decorrem outros dois que lhe são assegurados pelo ordenamento jurídico: o direito de acesso aos dados armazenados e o direito à retificação das informações incorretas”<sup>28</sup>. Ademais, o descumprimento dos deveres associados ao tratamento, que inclui a coleta, o armazenamento e a transferência a terceiros dos dados do consumidor, além do dever de informar, origina a pretensão de indenização pelos danos causados e a de fazer cessar, imediatamente, a ofensa aos direitos da personalidade.

Os direitos de personalidade estão intimamente ligados ao princípio da dignidade humana, além de protegidos na Lei nº 10.406 de 2002, são embasados na nossa Constituição Federal de 1988. O Código Civil se adequou ao previsto na CF, visto que ele não pode se distanciar da estrutura constitucional. Acerca do Direito à Privacidade, dispõe a Carta Constitucional, em seu art. 5º, inciso X, que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”<sup>29</sup>. O poder constituinte originário, ao conceber as normas fundamentais do nosso País, elevou o ser humano ao centro de todo sistema jurídico, sendo as regras jurídicas elaboradas para as pessoas e toda a sua realização existencial. Nessa senda, o princípio da dignidade da pessoa humana é amplo e geral, aplicando-se a todas as circunstâncias em que se protege a essência de cada ser. Sobre a nova perspectiva jurídica proporcionada pela Constituição, e um conceito contemporâneo de personalidade jurídica, desenvolvido a partir da necessária ética.

<sup>28</sup> REsp 1758799/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/11/2019, DJe 19/11/2019.

<sup>29</sup> Sobre a proteção constitucional do consumidor, consultar: CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 5.ed. Coimbra: Almedina, 2002, p. 89. CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Constituição Dirigente e Vinculação do Legislador*. Contributo para a Compreensão das Normas Constitucionais Programáticas. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2001, p. 123. CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Estudos de Direitos Constitucionais*. 2. ed. Coimbra: Coimbra Editora; São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 98.



O endereço de e-mail de alguém é informação restrita à pessoa, que somente é divulgada, quando ela entende conveniente, de sorte que, nas atuais redes sociais, sempre existem opções de ocultar o dado em questão, sendo faculdade do titular da conta expor seu endereço pessoal ou não. Muitas vezes, o endereço é utilizado para contatos familiares ou de extrema importância, e sua divulgação, de forma indiscriminada, pode acarretar transtornos inúmeros aos seus portadores. O número de celular e as informações bancárias mais ainda, são explicitamente dados usados para fins pessoais, e cabe a cada um a faculdade de disponibilizá-los e usá-los segundo interesses próprios. O nome civil, sendo um direito garantido pelo art. 16 do CC, é esclarecido corretamente por Pedro Henrique de Miranda Rosa: “o nome é um direito essencial da pessoa, pois é através dele que é conhecido na sociedade”<sup>30</sup>. A denominação é o sinal exterior pelo qual são reconhecidas e designadas as pessoas, no seio familiar e social, sendo o elemento designativo da pessoa, esse direito é tutelado como os da personalidade, garantida a proteção preventiva e repressiva ao uso indevido do nome por outrem (seja de pessoa natural ou de pessoa jurídica).

Ao usuário são assegurados o direito de inviolabilidade da intimidade e o resguardo da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Referente às informações pessoais, resguardadas na Seção II, o artigo 11 assegura que em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet, deverão ser respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade. Primou o legislador infraconstitucional pela proteção dos dados pessoais, o sigilo das comunicações privadas e dos registros, aplicando-se aos dados coletados em território nacional e ao conteúdo das comunicações, desde que pelo menos um dos terminais esteja localizado no Brasil<sup>31</sup>.

<sup>30</sup> ROSA, Pedro Henrique de Miranda. *Direito Civil: parte Geral e Teoria Geral das Obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 44.

<sup>31</sup> Ainda acerca do Marco Civil da Internet, examinar: PERLINGIERI, Pietro. *L'informazione come bene giuridico*, *Rassegna di diritto civile*, 2/90, p. 329. REDONDO, Bruno Garcia. *Infrações e sanções cíveis, penais e administrativas*. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014. PINHEIRO, Patrícia Peck. *Abertura e colaboração*

A **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018)** é outro diploma normativo extensível aos consumidores, inobservado pela Ré. É patente que o consentimento do titular dos dados pessoais é primordial para o início do tratamento, sendo dispensado apenas excepcionalmente nas hipóteses dispostas no art. 7º, incisos II a X, da Lei n.º 13.709/2018<sup>32</sup>. Antes de qualquer ato vinculado à atividade, o controlador deverá observar se há manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o titular concorda com o procedimento que se refere às informações sobre a sua pessoa, para determinada finalidade explicitada. É o que dispõe o inciso XII do art. 5º do referido diploma legal. Quanto à forma, o art. 8º estabelece que deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação de vontade do titular, dando-se ensejo à comprovação pelos meios eletrônicos avançados, o que não se cumpriu no caso em concreto.

Assim sendo, incumbe à A VISTA S/A primar pela privacidade e intimidade, qualificados como fundamentos, no art. 2º, incisos I e IV, do Diploma aludido, respectivamente, mesmo porque é de responsabilidade dos agentes de tratamento “adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito”, como exara o art. 46. Em contrapartida, essa segurança não vem sendo satisfatoriamente desempenhada pelo Requerido, diante dos relatos de contratações não anuídas pelos consumidores, merecendo o devido reparo dessa prática nefasta.

### **2.3 – DOS DANOS MATERIAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES: CABIMENTO DO INSTITUTO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO.**

como fundamento do Marco Civil. In: LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Coords.). *Marco Civil da Internet*. São Paulo: Atlas, 2014.

<sup>32</sup> Sobre a proteção de dados pessoais dos consumidores, consultar: BENNETT, Colin. *Regulating privacy: data protection and public policy in Europe and United States*. Ithaca: Cornell University Press, 1992. DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados pessoais*. São Paulo: Renovar, 2006.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, seguindo os avanços alçados pelos sistemas norte-americano e europeu, previu, como direito básico do consumidor, a fixação de indenização pelos danos materiais e morais sofridos no plano individual e coletivo. Por ora, sob pena de enriquecimento ilícito, requer-se a aplicação do instituto jurídico da repetição de indébito em dobro, desde que estejam presentes os seguintes requisitos, a serem aferidos na possível fase de cumprimento de sentença, pelo consumidor individualmente considerado. O primeiro consiste na existência de cobrança indevida, conforme já fundamentado em relação aos valores exigidos a maior por serviços não correspondentes ao efetivamente contratados pelos consumidores ou por cobranças em duplicidade. O segundo é a prova do efetivo pagamento e o terceiro refere-se à inexistência de dívidas entre as partes envolvidas, de modo a afastar qualquer compensação.

Ademais, no caso em concreto, figuram-se as condutas ilícitas da Demandada, pois rompeu com os princípios da confiança e da lealdade, ao ludibriar os vulneráveis consumidores. E não se fez presente qualquer engano justificável capaz de ilidir tal repetição de indébito em dobro, até porque a Fornecedora tem como obrigação mínima transmitir informações verídicas e transparentes aos seus clientes, além de fornecer resposta aos seus eventuais questionamentos. Sobre a finalidade precípua do instituto em discussão, infere-se que “a repetição de indébito em dobro não objetiva tão somente a restituição daquela quantia paga indevidamente, mas a imposição da sanção civil, denominada aqui como dobra, a fim de que o fornecedor ou o credor seja punido, em razão da sua prática abusiva”<sup>33</sup>. Assim, segundo Flávio Tartuce e Daniel Neves<sup>34</sup>, em razão da devolução em dobro possuir natureza restitutória e punitiva, a aplicação da repetição não afasta o direito previsto no artigo 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, o consumidor poderá ainda ser indenizado

<sup>33</sup> GOMES, Magno Federici; SANTOS, Mariana Cordeiro. *Os punitives damages na ação de repetição de indébito do Código de Defesa do Consumidor*. Revista Brasileira de Direito Processual - RBDPro, Belo Horizonte, v.17, n.68, p. 79-110, out./dez.2009.

<sup>34</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. São Paulo: Método, 2015



por outros eventuais danos materiais e morais que vier a suportar em virtude da cobrança injustificada.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor respalda no parágrafo único, do art. 42: “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”. Entretanto, sobre o prisma da eventualidade, em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça, sedimentou-se um novo entendimento que entende pela prescindibilidade da prova da má-fé para o recebimento dos valores de modo dobrado, “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”<sup>35</sup>.

#### **2.4 – DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE OU DO DANO SOCIAL GERADO PELAS CONDUTAS ABUSIVAS DA PARTE EX ADVERSA.**

Os pressupostos clássicos da responsabilidade civil exigem a identificação de uma conduta (ação ou omissão), o nexos causal e um resultado, que é, em regra, sofrido pelos indivíduos. A configuração do dano moral coletivo não enfrenta dificuldades para apontar o fator propulsor do problema nem o elo entre esse e o resultado, mas, o campo que esse atinge é o ponto nevrálgico da questão, posto que uma visão obsoleta ou ultrapassada da responsabilidade civil exigiria que sempre uma pessoa física ou, até mesmo jurídica, fosse afetada. No exame e julgamento do REsp. 1.197.654, a 2ª Turma, tendo como Relator o Ministro Herman Benjamin, (DJ 08/03/12), asseverou que o quantum indenizatório “deverá desestimular a prática de ilícitos” e “traduzir uma justa punição ao ofensor, considerando-se a relevância social dos interesses tutelados”. Isso porque o dano moral coletivo “atinge interesse não

<sup>35</sup> STJ. Corte Especial. EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

patrimonial de classe específica ou não de pessoas, uma afronta ao sentimento geral dos titulares da relação jurídica-base”. Dessa forma, “omissão de informações pode gerar danos morais coletivos”.

Em seguida, o STJ, no julgamento do REsp 1.291.213, fixou a indenização por dano moral coletivo em duzentos mil reais, que foi revertida para o Fundo de reconstituição de bens lesados do Estado de Santa Catarina. O Relator, Ministro Sidnei Beneti, asseverou que a quantia foi fixada “como forma de punir o ofensor e prevenir nova lesão ao bem jurídico tutelado”. Ademais, registrou que o valor da indenização por dano moral coletivo “é acrescido das indenizações dos consumidores individuais efetivamente lesados com a carência de informações”, já que as demandas individuais, eventualmente propostas, “comportam discussão apenas no que se refere à efetiva comprovação dos danos sofridos e o quantum indenizatório” (3ª T., DJ 25/09/12)<sup>36</sup>.

Traçado breve panorama sobre o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça em face dos pleitos concernentes ao reconhecimento dos danos morais causados à coletividade, torna-se importante o tratamento dos seus pressupostos essenciais e dos resultados esperados com a condenação do fornecedor<sup>37</sup>. Através da análise de parte dos acórdãos acima registrados, constata-se que a configuração do dano moral exige três pressupostos essenciais, sejam eles a existência de uma conduta (ação ou omissão) lesiva aos interesses e direitos de um número razoável de consumidores ou da coletividade de forma difusa. Ainda, a gravidade da lesão ou a sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais dos consumidores não sejam suficientes para fazer com que ulteriores situações

<sup>36</sup> Observe-se também o seguinte acórdão que reconhece a inquestionável legitimidade do Ministério Público Federal para o ajuizamento de Ação Civil Pública objetivando indenização por danos morais coletivos, com base nos arts. 127 e 129, inciso III, da CF/88 (STJ, AgRg no REsp 1.003.126, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T., DJ 10/05/11).

<sup>37</sup> Sobre o tema, consultar: BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor* n. 59. São Paulo, Revista dos Tribunais, jul./set. 2006; GRANDINETTI, Luiz Gustavo. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). *Revista da Emerj.* V. 3, n. 9, 2000, p. 24-31. BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. *Revista de Direito do Consumidor* n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, outdez, 1994, p. 55. MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR, 2004.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

semelhantes não venham a ocorrer, bem como a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor. *In casu*, estes requisitos encontram-se presentes, eis que as práticas ilícitas atingem uma multiplicidade de consumidores, lesando-os sob as óticas patrimonial e moral e podendo engendrar o superendividamento.

O dano moral coletivo exerce duas funções essenciais cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação do fornecedor contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo marcado por tantas e tamanhas posturas abusivas. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo que com o fornecedor, após ser compelido a pagar altas somas monetárias, que não se confundem com as indenizações individuais dos consumidores, sinta a necessidade de melhor agir<sup>38</sup>. O valor a ser pago pelo fornecedor em decorrência do dano moral coletivo não é de caráter ressarcitório, mas, sim, punitivo, para que seja conscientizado e educado acerca da imprescindibilidade de não mais agir de modo abusivo. Ele vai ter que ressarcir os consumidores individualmente pelos danos materiais e morais que lhes causou e, ao mesmo, sofrerá a perda e o peso econômico, pagando um valor a mais que reverterá para um dos fundos instituídos em prol da coletividade consumerista (federal, estadual ou municipal).

A segunda função do dano moral coletivo corresponde à técnica do desestímulo ou de fazer com que o fornecedor contabilize os seus gastos com as indenizações pagas para os consumidores e chegue à conclusão de que as perdas econômicas justificam a necessidade de cumprimento da lei. Ora, é do conhecimento público que muitas empresas são demandadas por meio de inúmeras ações individuais propostas por consumidores nos juizados ou nas varas competentes – como reconhecido no caso em concreto pela própria magistrada Dra. Mary Angelica Santos Coêlho – e, ainda que condenadas no bojo dessas, continuam agindo do mesmo modo irresponsável e desrespeitoso com o microsistema consumerista.

<sup>38</sup> BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003, p. 45.





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

Quando compelidas ao pagamento do alto montante a título de dano moral coletivo, são levadas a repensar as práticas mercadológicas, pois os prejuízos financeiros funcionam como verdadeiros desestímulos para continuarem seguindo a trilha do descompasso com a lei. O atual quadro alarmante das relações de consumo no Brasil, caracterizado pelas violações rotineiras das normas consumeristas, impõe que o Poder Judiciário reconheça os danos morais coletivos como força motriz para colaborar com a melhoria da situação, fazendo com que os fornecedores tenham maior receio de descumpri-las.

Diante de toda a situação explanada, calcando-se nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, na extensão do dano tratada alhures; reconhece-se a necessidade de indenização a título de danos morais individuais e coletivos<sup>39</sup>, este no importe de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais). Urge sopesar o transtorno suportado pelos consumidores e o caráter inibidor e compensatório dos danos morais, de modo a cumprir a exigência do artigo 944, do Código Civil e do artigo 292, inciso V, do Código de Processo Civil. Tal quantia leva em consideração e parâmetro os danos supracitados causados aos consumidores, o porte econômico e o descaso, até então, da parte Ré em relação ao fato ocorrido, bem como a função pedagógica- reparadora e educativa do dano moral, a fim de banir futuros erros como os acontecidos.

Em face do exposto, a Ação Civil pública almeja obter uma sentença de natureza condenatória e ressarcitória, razão pela qual se pugna que a empresa A VISTA seja condenada ao pagamento pecuniário da quantia a título de danos morais coletivos e individuais, além dos danos materiais, bem como às obrigações de fazer e não fazer, a serem especificadas nos pedidos finais, sob pena, inclusive, de cominação de multa diária, denominável de astreintes.

<sup>39</sup> Cf.: MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. MARQUES, Cláudia Lima. Vinculação própria através da propaganda? A nova visão do Código Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 10, São Paulo, RT, 1994, p. 79 -103. RODYCS, Wilson Carlos. A responsabilidade civil das empresas privadas por danos causados na prestação de serviços públicos delegados. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 45, p. 192- 227, jan./mar. 2003.

## 2.4 - DA RELEVANTE DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DA EMPRESA ENVOLVIDA NA PROBLEMÁTICA EM APREÇO.

A descondição da personalidade jurídica consiste no afastamento pontual da diferenciação entre os patrimônios da pessoa jurídica e de seus sócios, de modo a responsabilizá-los pelos débitos da empresa, sempre que for comprovado algum uso indevido do patrimônio desta ou favorecimento pessoal<sup>40</sup>. No entanto, não se trata de considerar ou declarar nula a personalidade jurídica da empresa, mas “evitar o abuso ou a fraude, sem comprometer o instituto da pessoa jurídica, isto é, sem questionar a regra da separação de sua personalidade e patrimônio em relação a seus membros”<sup>41</sup>.

Nessa perspectiva, conforme o art. 28 do CDC, pode o juiz desconsiderar a personalidade jurídica, sempre que houver, em detrimento do consumidor, abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. Além disso, o § 5º do referido dispositivo acentua que “também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”.

As novas premissas da teoria geral dos contratos superaram os paradigmas clássicos, fincados no caráter absoluto do princípio da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*, brocardo latino que diz que os pactos assumidos devem ser respeitados. Hodiernamente, o fornecedor continua tendo liberdade para atuar no mercado, mas não de forma arbitrária e desmedida, conforme acentua Nathalie Souphanor.<sup>42</sup> Na verdade, houve um aumento da intervenção estatal nas relações privadas, no intuito de inibir a ocorrência de abusos sem um efetivo controle. Não se pode admitir que os consumidores sejam lesados em seus interesses econômicos pela não efetivação do serviço adquirido, os quais foram devidamente pagos, em razão da inadimplência da empresa. Dessa

<sup>40</sup> Sobre o tema, consultar: LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004. CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008.

<sup>41</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2014, p. 390.

<sup>42</sup> SOUPHANOR, Nathalie. *L'influence du droit de la consommation*, p. 35 e seq.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

forma, impõe-se a desconsideração da personalidade jurídica da empresa acionada, com base no caput do art. 28 da Lei n. 8.078/90 em decorrência da flagrante infração à lei.

O legislador ordinário, ao elaborar o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, procurou estabelecer pressupostos que facilitassem a aplicação do instituto em benefício dos vulneráveis. Isso porque os requisitos previstos no art. 50 do Código Civil Pátrio suscitariam dos consumidores diligências que se apresentam facilmente executáveis<sup>43</sup>. Nessa senda, o CDC, como será visto, permite a aplicação do instituto diante de forma mais ampla e em face de situações variadas.<sup>44</sup>

A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocada por má administração. O parágrafo 5º daquele mesmo artigo estabelece que poderá também ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores<sup>45</sup>.

Em decorrência do *Codex* Consumerista possibilitar o pleito de desconsideração da personalidade jurídica em variadas possibilidades, propiciando ao interessado o manejo de qualquer uma das hipóteses legais, sem esforços desmedidos, passou-se a afirmar que restou adotada uma “teoria menor ou objetiva”, após o julgamento do Recurso Especial n. 158.051/RJ, DJ de 12/4/9946. No caso em apreço, estão presentes o abuso de direito, o excesso de poder, a infração da lei, bem como a prática de fato ou ato ilícito por parte da Ré. Outrossim, tal Acionada demonstra despreocupação com o

<sup>43</sup> MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 334.

<sup>44</sup> GUIMARÃES, Flávia Lefèvre. *Desconsideração da personalidade jurídica no Código do Consumidor – aspectos processuais*. São Paulo: Max Limonad, 1998, p. 42.

<sup>45</sup> REQUIÃO, Rubens. Abuso de Direito e Fraude através da Personalidade Jurídica. *In Revista dos Tribunais*, vol. 410, p. 18; OLIVEIRA, José Lamartine Correia de. A dupla crise da Pessoa Jurídica. São Paulo: Saraiva, 1979; COMPARATO, Fábio Konder. *O Poder de Controle nas Sociedades Anônimas*. 3. ed. São Paulo: Forense, 1983; COELHO, Fábio Ulhoa. *Desconsideração da Personalidade Jurídica*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1989.

<sup>46</sup> Consultar também: REsp 279.273/SP, que versa sobre a explosão do Shopping de Osasco, tendo como Relator o Ministro Ari Pargendler, Rel. p/ Acórdão Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 04/12/2003, DJ 29/03/2004, p. 230.





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

cumprimento das normas jurídicas vigentes destinadas à proteção dos interesses e direitos dos consumidores, bem como com o cumprimento dos termos contratuais.

## **2.6 – DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*: DA PRESENÇA DOS REQUISITOS AUTORIZADORES DA INCIDÊNCIA DESTE INSTITUTO.**

A princípio, vale ressaltar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual”<sup>47</sup>. Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a inexistência de um direito da contraparte. Neste sentido, conforme expresso no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico deste a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor. Por seu turno, o art. 373, do Código de Processo Civil determina que o ônus da prova incumbe ao Autor, em relação ao fato constitutivo de seu direito, ou ao Réu, em relação à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Todavia, o referido dispositivo do Códex Consumerista assegura que pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente<sup>48</sup>.

Nesta seara, faz-se necessário relembrar a noção de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Como bem explica Bruno Miragem, essa fragilidade do consumidor diz respeito à “falta de condições materiais de instruir adequadamente

<sup>47</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

<sup>48</sup> Versam sobre o tema: BELLINI JÚNIOR, Antônio Carlos. *A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Servanda, 2006, p. 45; CABRAL, Érico de Pina. *Inversão do ônus da prova no Processo Civil do Consumidor*. São Paulo: Método, 2008, p. 78; GODINHO, Robson Renault. “A distribuição do ônus da prova na perspectiva dos direitos fundamentais”. In: CAMARGO, Marcelo Novelino (org.). *Leituras complementares de constitucional: direitos fundamentais*. Salvador: Editora Jus PODIVM, 2006, p. 67; LEONARDO, Rodrigo Xavier. *Imposição e inversão do ônus da prova*. São Paulo: Renovar, 2004, p. 34.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

a defesa de sua pretensão, inclusive com a produção de provas necessárias para demonstração de suas razões no litígio<sup>49</sup>. Destarte, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor consagra este entendimento, tendo em vista que o fornecedor é quem detém os conhecimentos sobre todo o processo de comercialização do serviço, de modo que se torna muito mais fácil para a Requerida comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos consumidores, ao invés destes provarem os fatos constitutivos dos seus direitos.

De fato, não se pode olvidar a verossimilhança das alegações, denotada documentalmente nos autos do procedimento administrativo acostado, que investigou as condutas ora noticiadas ao Parquet, entendendo-se restarem figuradas a nítida presença de violações de direitos básicos consumeristas e a ocorrência de práticas abusivas por parte da empresa A VISTA. **A título de embasamento, enfatiza-se o quantitativo de reclamações relatadas na seção fática subsumidas do sítio eletrônico "Reclame.Aqui", além dos 54 (cinquenta e quatro) registros de reclamações no sistema SINDEC em face da Fornecedora, consoante fl. 124.**

Sob a ótica processual e dotada de presunção relativa, se faz presente a aludida hipossuficiência dos consumidores, ensejadora de importantes repercussões processuais no caso em concreto. É notório que os consumidores terão mais dificuldades em realizar algumas provas, ao cotejar com a fornecedora, considerando as vulnerabilidades daqueles sob diversificadas vertentes. Em tais situações, é ônus da empresa demonstrar a legalidade da conduta; o que não foi alcançado ao se debruçar sobre os autos do Inquérito Civil. E, por vezes, as informações repassadas pela Instituição são mínimas, obscuras e sem respaldo. Não bastasse isso, algumas das infringências constituem fatos de natureza negativa e omissa, consideravelmente mais difíceis de serem comprovados pelos vulneráveis consumidores.

<sup>49</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 234.

Conquanto o procedimento administrativo promovido pelo Ministério Público, dotado de legitimidade para tanto, consista em conteúdo probatório suficiente para demonstrar de forma verossimilhante, cabal e indubitável a materialidade do fato e os indícios da responsabilidade da A VISTA, requer-se, desde já, a inversão do ônus probatório, caso o Juízo entenda ser necessária para o deslinde da demanda. Portanto, no caso *sub analise*, há respaldo jurídico para que ocorra a inversão do ônus da prova, haja vista a verossimilhança das alegações, bem como a existência de uma situação efetiva de hipossuficiência dos consumidores para produzir as provas que embasam a constituição de seus direitos, sob pena, inclusive, de caracterizar cerceamento de defesa.

### **III – DO CABIMENTO DE MEDIDA LIMINAR *INAUDITA ALTERA PARTE* NO CASO EM EXAME.**

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações, nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório<sup>50</sup>. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Perfilha o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC) de 2015 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”.

Segundo Marinoni<sup>51</sup>, “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É

<sup>50</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento*. V.I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 424.

<sup>51</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2015, p. 24.



necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra”<sup>52</sup>.

Nesse viés, cumpre ressaltar que a probabilidade do direito, ou *fumus boni iuris*, encontra respaldo nos elementos fáticos, coligidos na investigação cível, encetada pelo Ministério Público e evidenciados na Seção I, assim como nos elementos normativos, delineados na Seção II. Outrossim, o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, intitulado de *periculum in mora*, está patenteado na necessidade de inibir, o quanto antes, as práticas abusivas mencionadas, legitimando suficientemente a concessão da medida antecipatória ainda sem justificativa prévia, até porque o que acontecerá, em prática, é uma mera postergação do direito ao contraditório.

No caso *sub judice*, impõe-se a expedição de ordem liminar, *inaudita altera parte*, também com base no art. 12, da Lei n.º 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), uma vez que se encontram caracterizados seus pressupostos jurídicos, seja um deles a prova inequívoca da verossimilhança do pedido. Nesse quesito, clama-se pela lição de José Rogério Cruz e Tucci, “já se percebeu ser o tempo um inimigo voraz e implacável do processo, contra o qual se deve lutar de modo obstinado”<sup>53</sup>. Há, inexoravelmente, notória ofensa aos legítimos direitos assegurados em sede constitucional e uma transgressão aos princípios que vicejam no universo do Direito

<sup>52</sup> Ibidem. Sobre o assunto, consultar também: ALVIM, Eduardo Arruda. *Tutela Provisória*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva. 2017.

<sup>53</sup> TUCCI, José Rogério Cruz e. *Tempo e processo*, São Paulo: RT, 1998, p. 119. Sobre a temática, consultar: MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 17. ed., rev. ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006. LENZA, Pedro. *Teoria geral da ação civil pública*. 1 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2003, 397 p.



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

das Relações de Consumo, eis que o Réu, por meio de práticas abusivas e métodos comerciais desleais e coercitivos, violadores do direito à informação e transparência, prejudicam os interesses de milhares de consumidores.

Cumpre salientar que, nos termos do art. 9º, do CPC/2015, não há qualquer óbice em se proferir decisão de concessão de tutela provisória de urgência antes da manifestação da outra parte. A respeito, transcreve-se: “Art. 9º. Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica: I - à tutela provisória de urgência; [...]”. Por sua vez, o risco da demora se caracteriza em razão de que o objeto da presente macrolide envolve uma coletividade de pessoas que buscam a efetivação dos seus direitos, quais sejam, *in casu*, de não serem cobradas por valores abusivos ou impostos unilateralmente e terem seus direitos consumeristas garantidos no âmbito da prestação de um serviço creditício.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, inaudita altera parte, para que, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária, as astreintes, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, a **A VISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO** seja compelida a:

**1) Averiguar e revisar os cadastros dos consumidores com débito negativado perante o SPC/SERASA, em razão da relação de consumo com a Ré, a fim de confirmar sua real existência, assim como retificá-los, de forma imediata, na hipótese de inexatidão nos seus dados e cadastros;**

**1.1) não remeter, para os bancos de dados que realizam a negativação do consumidor, informações que não sejam condizentes**

30



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

com débitos verdadeiros e devidos;

1.2) controlar e informar, de modo pormenorizado, a origem do débito, especificando, quando da cobrança ao consumidor, todas as compras efetuadas com o crédito disponibilizado, além da pessoa física ou jurídica favorecida, acompanhada da respectiva data, hora e local;

1.3) caso haja alteração nos cadastros, a empresa deve comunicar a modificação aos consumidores prejudicados com as informações incorretas no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

2) Obedecer, para fins de aprovação de abertura do contrato, os parâmetros legais exigidos, notadamente a exigência de documento de identificação, quando da realização do ato, e a coleta de assinatura do consumidor, com o escopo de evitar possíveis fraudes;

2.1) informar imediatamente ao consumidor, após a devida e cautelosa aprovação, devendo a ciência desta ser documentada;

2.2) proceder à revisão e atualização do seu banco de dados de consumidores cadastrados e respectivas informações pessoais constantes, com o fito de excluir qualquer dado obtido sem expressa anuência, assim como informações de consumidores que nunca tiveram relacionamento com a Demandada;

3) Possibilitar, simplificada e ao consumidor, o acesso às informações existentes internamente em seus cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, assim como sobre as suas respectivas fontes, salvaguardando o art. 43, do Código de Defesa do Consumidor;

3.1) comunicar, por escrito, ao consumidor, a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele, bem como os instrumentos em comento devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão;





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**3.2) na hipótese de legítima negativação, manter as informações atinentes durante o lapso temporal de 05 (cinco) anos;**

**4) Informar, de forma clara e adequada, ao contratante sobre a forma de uso do crédito, caso haja concordância com a proposta de adesão, instrumento pelo qual se deve consignar expressamente tal fim, do mesmo modo, o *quantum* de crédito a ser disponibilizado em particular, desde que este tenha anuído expressamente com o termo de adesão estipulado;**

**4.1) a fim de tutelar o princípio da transparência, o contrato, em face da sua natureza de adesão, deve ser redigido de forma clara, inteligível, com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, em linguagem simples e objetiva, *ex vi* do art. 54, § 3º, do CDC;**

**4.2) também deve fornecer os documentos contratuais, quando solicitados pelo consumidor, em especial para fins de elucidar cobranças que se alegam serem desconhecidas;**

**4.3) cumprir estritamente o quanto determinado pelo art. 52, incisos I a III, da Lei Federal n. 8.078/90, informando para os contratantes os seguinte dados sobre a outorga do crédito: a) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; b) montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; c) acréscimos legalmente previstos; e d) número e periodicidade das prestações;**

**5) Disponibilizar cartões apenas com a respectiva prova do recebimento, na hipótese de solicitação expressa do consumidor, e cumprir os serviços consecutórios de maneira adequada, segura e satisfatória;**

**5.1) controlar o recebimento do cartão pelo vulnerável, seja pela colheita de sua assinatura presencialmente ou, caso haja entrega via postal, mediante o aviso de recebimento com ciência, devendo**



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

constar documentadamente todas essas informações no seu cadastro pessoal, além da data em que houve o desbloqueio ou bloqueio por este;

6) Agir com o devido cuidado e zelo em relação aos dados pessoais dos consumidores, contratantes ou não, vedando a formação de qualquer vínculo jurídico sem a anuência destes ou a exigência de pagamentos totalmente infundados, dando estrito cumprimento ao art. 3º, inciso III, da Lei Federal n.º 12.965/14, assim:

6.1) abster-se-á de disponibilizar indevidamente os dados pessoais dos consumidores para terceiros, para não dar azo às fraudes e contratações não autorizadas, com espeque no art. 3º, inciso II, da Lei Federal n.º 12.965/14, e nos arts. 7º, inciso I, 2º, incisos I e IV, da Lei n.º 13.709/2018;

6.2) comprometer-se-á ao dever de acompanhar as atividades desenvolvidas por seus funcionários, ou terceiros, contratados ou por qualquer outro vínculo, realizadores de atendimento aos consumidores, para que estes tenham o devido e obrigatório cuidado e zelo com os dados pessoais dos destinatários finais, como perflha o art. 2º, incisos I e IV, da Lei Geral de Proteção de Dados;

6.3) os dados utilizados indevidamente, seja em razão do consumidor não possuir qualquer vínculo com a A VISTA S/A, seja do não reconhecimento do débito, não darão espeque à eventual negatificação perante os órgãos de proteção ao crédito;

6.4) cumprir-se-á a necessária cientificação por escrito garantida pelo art. 43, § 2º, da Lei n.º 8.078/90 e, se eventual ilicitude de negatificação for sinalizada pelo usuário e confirmada, a Demandada deverá imediatamente proceder à retificação, *ex vi* do art. 43, § 3º, do CDC;

7) Abnegar-se de promover cobranças abusivas, por meio da



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

**exigência de valores já adimplidos ou serviços não pactuados ou faturas renegociadas, por sua vez;**

**7.1) informará com clareza ao consumidor sobre eventual serviço debitado licitamente do correntista, na hipótese de este ter dúvidas sobre a origem ou valores, em garantia ao princípio da informação e transparência, consoante arts. 4º, IV e 6º, III, ambos do CDC.**

#### **IV - DO PEDIDO DEFINITIVO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

**Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida,** sendo a parte Ré também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de 20.000,00 (vinte mil reais), **decretando-se a desconsideração da personalidade jurídica do réu,** nos moldes do art. 28, do CDC, na hipótese de insuficiência do patrimônio da pessoa jurídica para fins de arcar com o valor da condenação, a:

1) arcar com o pagamento dos danos materiais, da repetição de indébito em dobro, *ex vi* do art. 42, parágrafo único, do CDC, e dos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pelas práticas e condutas abusivas da Ré denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;

2) efetivar o pagamento do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma vasta parcela da coletividade, sendo necessária a punição da empresa ré, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;

3) a concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos





MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812

processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.

## **V – DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À PRESENTE MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.**

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

a) seja determinada a citação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334;

b) não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;

c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;

d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos, na 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor, situada na Avenida Joana Angélica, nº 1312, 2º andar, Sala 224, Nazaré, Salvador/BA, CEP nº 40050-001, com vista, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);

e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei nº 8.078/90, para

35



MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DA BAHIA

*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor  
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré  
Bloco principal, 2.º andar  
Salvador/Bahia – CEP 40050-001  
Tel.:(71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;

g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;

Atribui-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), para efeitos fiscais.

**Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º 003.9.242633/2019.**

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade de Salvador, Estado da Bahia, 08 de dezembro de 2020.

**JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA  
PROMOTORA DE JUSTIÇA**