



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL**  
**DA COMARCA DA CAPITAL**

296/2022 2022.00145589

**Quinto Andar Serviços Imobiliários Ltda. – cobrança de “taxa de serviço” e “taxa de reserva” – remuneração em duplicidade por serviços já custeados pelo locador – cobranças abusivas e impostas no mercado de consumo – responsabilidade legal do locador pelo respectivo pagamento e vedada a cobrança ao candidato locatário – venda casada – cláusula nula de pleno direito – reserva que contraria os interesses do locador, contratante do serviço – suposta remuneração de provedor de aplicação mediante tratamento desigual entre os usuários.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar**

em face de **QUINTO ANDAR SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS LTDA.**, inscrito no CNPJ/MF nº 16.788.643/0001-81, com sede na Rua Girassol, nº 555, Torres A, B e C, Bairro Vila Madalena, São Paulo/SP, CEP: 05433-001; pelas razões que passa a expor:



**I - PRELIMINAR**

**a) Legitimidade do Ministério Público**

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei n°. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, a intervenção do *Parquet* mostra-se necessária para amparar direitos coletivos envolvidos. A conduta narrada vem prejudicando um número expressivo de consumidores, uma vez que é sabido que o réu possui diversos clientes, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. ORDINÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. Violação ao dever de informação, a teor do artigo 6º, III, do CDC, o qual garante ao consumidor a prestação de informação adequada e clara. Aplicação do artigo 35 do CDC. Dano moral



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

in re ipsa. Negado provimento. Negado provimento ao recurso de agravo do art. 557, § 1º do CPC.” (AGRAVO INTERNO na Apelação Cível nº 0360355-75.2012.8.19.0001)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

Ademais, o e. Superior Tribunal de Justiça já teve ocasião para assentar o cabimento da ação civil pública para hipóteses análogas à presente:

Ação civil pública. Direitos individuais homogêneos. Cobrança de taxas indevidas. Candidatos a inquilinos. Administradoras de imóveis. Legitimidade ativa do PROCON - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da Procuradoria Geral do Estado para ajuizar ação coletiva para proteção de direitos individuais homogêneos. Prescrição. Multa do art. 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor. Repetição em dobro. Multa do art. 538, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Súmula nº 07 da Corte. Precedentes.

1. O PROCON - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio da Procuradoria Geral do Estado, tem legitimidade ativa para ajuizar ação coletiva em defesa de interesses individuais homogêneos, assim considerados aqueles direitos com origem comum, divisíveis na sua extensão, variáveis individualmente, com relação ao dano ou à responsabilidade. São direitos ou interesses individuais que se identificam em função da origem comum, a recomendar a defesa coletiva, isto é, a defesa de todos os que estão presos pela mesma origem. No caso, o liame está evidenciado, alcançando os candidatos a inquilinos que são cobrados de taxas indevidas.

2. A prescrição é vintenária, na linha de precedentes da Terceira Turma, porque não alcançada a questão pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

3. Cabível é a multa do art. 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, mas deve ser observada na sua fixação o comando legal, não sendo razoável aquela imposta pela sentença no valor de R\$ 100.000,00.

4. A repetição do indébito pelo valor em dobro não se impõe quando presente engano justificável, o que não é o caso quando o Acórdão recorrido identifica a existência de fraude à lei.

5. O exame da documentação existente, que serviu de fundamento para a configuração da taxa cobrada como de intermediação, vedada na Lei especial de regência, não pode ser reexaminada, a teor da Súmula nº 07 da Corte.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

6. Não tem cabimento a multa do art. 538, parágrafo único, do Código de Processo Civil, quando interposto o recurso na cobertura da Súmula nº 98 da Corte.

7. Recursos especiais conhecidos e providos, em parte.

(REsp 200.827/SP, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/08/2002, DJ 09/12/2002, p. 339)

PROCESSO CIVIL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - LOCAÇÃO - CLÁUSULAS ABUSIVAS - ADMINISTRADORAS DE IMÓVEIS- LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM - INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. As administradoras de imóveis são legitimadas para figurarem no pólo passivo em ações civis coletivas propostas pelo Ministério Público com objetivo de declarar nulidade e modificação de cláusulas abusivas, contidas em contratos de locação elaboradas por aquelas. (Precedentes). Recurso Especial provido.

(REsp 614.981/MG, Rel. Ministro FELIX FISCHER, QUINTA TURMA, julgado em 09/08/2005, DJ 26/09/2005, p. 439)

**b) Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação**

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a tentativa de autocomposição constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que, no curso de inquérito civil público, no qual foi constatada a irregularidade que constitui a causa de pedir da presente ação, foi oferecido acordo, não se obtendo, contudo, sucesso.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

O Termo de Ajustamento de Conduta proposto para adequar a situação fática não foi aceito, a indicar impossibilidade de composição entre as partes.

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência, ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma<sup>1</sup>:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, ‘ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação’. De outra parte, ainda que o autor nada diga a respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

Por sua vez, Alexandre Câmara diz que: “Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo ‘ambas’, deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer

---

<sup>1</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual”<sup>2</sup>.

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente incongruência entre a exigência de publicidade para a resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre de se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade - incabível na hipótese.

---

<sup>2</sup> CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.



**II - DOS FATOS**

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 296/2022, anexo) para apurar prática ilícita perpetrada pela empresa QUINTO ANDAR SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS LTDA. (doravante, QUINTO ANDAR) no fornecimento de serviço de intermediação de contratos de locação de imóveis.

O Ministério Público constatou a existência de reclamações de consumidores narrando a cobrança abusiva de "taxa de serviço" e "taxa de reserva" a inquilinos, insurgindo-se contra o seu cabimento, como ilustrado na amostra de relatos abaixo reproduzida<sup>3</sup>:

Rio de Janeiro - RJ  
03/02/2022  
**ID:** 137757655  
Desde junho/21 estamos com esse problema de cobranças indevidas!  
  
Cobram taxa mensal de "serviço" para esta péssima experiência!  
Desorganização, falta de transparência, ineficiência, inexistência de suporte de atendimento e COBRANÇAS CARÍSSIMAS recaindo mensalmente INDEVIDAMENTE!  
  
Em uma imobiliária séria tradicional isso JAMAIS ganharia tal proporção!  
  
Além do enorme transtorno de reparos urgentes, vazamentos e pragas num apartamento anunciado como "pronto para morar" (que tivemos que pagar à vista e pleitear reembolso PARCELADO).  
Um verdadeiro empréstimo de dinheiro a taxa zero também a esse Quinto Andar.

<sup>3</sup> Outras reclamações encontram-se no inquérito civil que instrui a petição inicial.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

São Paulo - SP

14/02/2022

**ID:** 138423041

O Quinto andar esta cobrando uma taxa de serviço para manutenção da plataforma, sendo quem já paga pelos serviços e administração do aluguel é o proprietário, por opção dele, e não concordo em pagar, além de ser um valor alto, aumentando a locação em percentual significativo. Estou tentando pedir o cancelamento desta cobrança, bem como o reembolso dos valores pagos que vieram juntos com o valor do aluguel e não cancelam. Preciso de uma solução urgente pois esta onerando demais e gerando transtornos para tentar resolver.

São Paulo - SP

08/03/2022

**ID:** 139649869

Não concordo com o pagamento de taxa de serviço. Não autorizei essa taxa no meu contrato de aluguel, ela não está descrita no documento. Outro fator é o proprietário já pagar um percentual à empresa, que certamente faz meu aluguel mais caro, ou seja, estou pagando 2x por um serviço que não contratei. Solicito, por favor, a retirada dessa taxa de meu boleto de aluguel.  
Obrigada!

Guarulhos - SP

07/03/2022

**ID:** 139541351

Venho por meio da plataforma, manifestar minha indignação com a cobrança da taxa de serviço feita pelo Quinto andar em meu contrato de locação no valor de R\$ 66,00. Onde a taxa é totalmente indevida e abusiva, diante do contrato da locação, que em momento algum informa a cobrança. Sendo assim, não assinamos nada permitindo a cobrança.

São Paulo - SP

23/02/2022

**ID:** 138967279

Não concordo com o pagamento de taxa de serviço. Não autorizei essa taxa no meu contrato. De acordo com o 5 andar este valor se refere ao fato deles me mandarem por e-mail a fatura. Essa forma de envio de boleto tem menos custos. Outro fator é o proprietário já pagar um percentual à empresa que certamente faz meu aluguel mais caro, ou seja, estou pagando 2x por um serviço que não contratei (não de forma transparente).

Entretanto, fica evidente que se trata de mais uma tentativa do Quinto Andar em cobrar taxas completamente desarrazoadas do inquilino. A própria Lei do Inquilinato prevê, expressamente, a proibição desta cobrança do inquilino:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Guarulhos - SP

02/11/2021

**ID:** 132211681

Esse é meu terceiro contrato pelo quinto andar e cada vez é uma novidade. Agora eles cobram por Taxa de Serviço, pelo uso da plataforma, sem ser que eles também já cobram do próprio proprietário valor mensal, não acho justo e acho completamente desnecessário. Além disso, eu paguei a taxa de reserva do apartamento e o mesmo não me foi devolvido, dado que eu aluguei o apartamento, então quer dizer que perco R\$150 por um serviço que eu nem precisava e além disso preciso pagar mais R\$35,20 pela plataforma? Desculpe, mas tem algo de muito errado e se necessário vou acionar o procom.

São Paulo - SP

17/03/2021

**ID:** 121166951

Após, realizar reserva para exclusividade de locação de determinado imóvel, pagar a referida taxa de reserva e conclusão do contrato em questão, a política do QuintoAndar é de cobranças ilegais em relação ao locatário. Buscando resolver o impasse de reembolso da taxa de reserva e da cobrança da taxa de serviço, as informações prestadas pelo QuintoAndar são: taxa de serviço é um valor mensal que cobre parte dos custos da nossa plataforma e operação e taxa de reserva é um serviço para se ter exclusividade no processo de locação de um imóvel; se você loca o imóvel que foi reservado, o valor fica com o QuintoAndar. Bem, claramente abusivas e ilegais as cobranças realizadas, isso porque, ao contrário das explicações do QuintoAndar, para tentar justificar as cobranças indevidas, o que faz é direcionar ao locatário ônus que são do locador do imóvel e que não têm previsão no contrato firmado. O Código Civil é claro ao determinar que: Art. 417. Se, por ocasião da conclusão do contrato, uma parte der à

Quanto à "taxa de serviço", o réu, em manifestação no inquérito civil, justifica o encargo como remuneração pelo locatário, não obstante a empresa intermediadora já ser remunerada pelo locador:

Nesse caso, de um lado o proprietário paga, pela intermediação da locação, o valor correspondente a 1 (um) aluguel; e, de outro, o inquilino fica responsável pelo pagamento da taxa de serviço no valor mensal equivalente a 2,2% do aluguel.

Alega, nesse escopo, que a "taxa de serviço" corresponderia a gastos com:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

[...] manutenção da plataforma e serviços que são disponibilizados ao inquilino antes e durante a locação, como, por exemplo, busca e recomendação de imóveis, agendamento de visitas online, assinatura de contrato sem sair de casa, emissão de fatura de aluguel e suporte para pagamento com boleto ou cartão de crédito; clube de benefícios, atendimento por telefone e WhatsApp, acesso aos boletos totais ou parciais, possibilidade de contato direto com o proprietário pela plataforma e intermediação de reparos, dentre outros serviços digitais oferecidos pela plataforma.

Importa atentar, de plano, que a plataforma é disponibilizada a usuários da internet de forma gratuita, não sendo cobrado o acesso ao sítio eletrônico ou pela utilização do sistema de busca de imóveis.

Logo, cobrar pela manutenção da plataforma e serviços que são disponibilizados ao inquilino antes da locação significa tratamento desigual entre consumidores: somente aqueles que porventura venham a alugar algum imóvel arcarão com a disponibilização da ferramenta de busca que é utilizada por todos, inclusive aqueles que não se beneficiam pela intermediação do réu.

A “taxa de reserva”, por outro lado, é explicada como uma cobrança para suspender a oferta do imóvel enquanto o propenso locatário tem sua documentação analisada:

[...] relativo à reserva do imóvel para que eventuais outras propostas e visitas ao imóvel fiquem suspensas enquanto ele apresenta a documentação necessária à locação, essa documentação é analisada e



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

seguem-se os trâmites necessários à celebração da locação, serviço este remunerado em quota única através da chamada taxa de reserva, no percentual correspondente a 10% do valor do aluguel.

Verificando que tais cobranças constituem práticas abusivas, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta ao réu, a fim de solucionar, extrajudicialmente, a problemática. No entanto, não foi possível a obtenção de um acordo.

Dessa forma, perante o quadro de flagrante ilegalidade acima descrita, em prejuízo à coletividade de consumidores que utilizam o serviço de intermediação fornecido pela QUINTO ANDAR, foi ajuizada a presente ação civil pública como tentativa de cessar a conduta em apreço.

### **III - DA FUNDAMENTAÇÃO**

#### **c) Ilegalidade da conduta do réu**

##### **c.1) Violação da Lei nº 8.245/91**

Os custos da "taxa de serviço" e "taxa de reserva" não podem ser impostos ao locatário, pois constituem encargos tidos como a intermediação e administração imobiliária, os quais são de responsabilidade do locador, conforme previsto no art. 22 da Lei nº 8245/91:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Art. 22. O locador é obrigado a:

[...]

VII - pagar as **taxas de administração imobiliária**, se houver, **e de intermediações**, nestas compreendidas as despesas necessárias à aferição da idoneidade do pretendente ou de seu fiador;  
(Grifou-se)

De fato, a intermediação do aluguel, como admitido pelo réu, é contratada e paga pelo locador, o qual remunera a QUINTO ANDAR pelo "desenvolvimento de sua atividade econômica principal, qual seja corretagem no aluguel de imóveis".

Nessa esteira, o art. 45 ainda tacha de nula qualquer disposição contratual que contrariem o disposto na lei:

Art. 45. São nulas de pleno direito as cláusulas do contrato de locação que visem a elidir os objetivos da presente lei, notadamente as que proíbam a prorrogação prevista no art. 47, ou que afastem o direito à renovação, na hipótese do art. 51, ou que imponham obrigações pecuniárias para tanto.

O TJRJ entende pela abusividade de impor, ao locatário, encargos previstos como do locador:

0010219-77.2013.8.19.0207 – APELAÇÃO - Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 24/06/2014 - DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. COBRANÇA AO LOCATÁRIO DE TAXA DE CONFECÇÃO DE CONTRATO. IMPOSSIBILIDADE. ENCARGO DECORRENTE DA RELAÇÃO JURÍDICA EXISTENTE ENTRE A ADMINISTRADORA DE IMÓVEIS E O LOCADOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, DETERMINANDO A DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO AUTOR A ESSE TÍTULO E CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL. PROVIMENTO DO RECURSO DA SEGUNDA RÉ, APENAS PARA



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

AFASTAR DA SENTENÇA A CONDENAÇÃO POR DANO MORAL, DIANTE DA NÃO COMPROVAÇÃO DOS EFEITOS PSÍQUICOS QUE TERIAM SIDO GERADOS, EM DESFAVOR DO APELADO, DA COBRANÇA CONSIDERADA IRREGULAR. 1. Apesar de correta a sentença quanto ao raciocínio de que a cobrança de taxa pela elaboração do contrato de locação não possa ser repassada ao locatário, pois é encargo decorrente do contrato de administração imobiliária firmado entre o locador e a administradora apelante, uma vez ocorrendo tal cobrança irregular, surge para o inquilino o direito de ser ressarcido pelo valor que pagou a tal título, não havendo, todavia, que se falar em indenização por dano moral a princípio. 2. Deveras, a bem da verdade, para que se configure a responsabilidade civil em razão de prejuízo extrapatrimonial, a parte interessada deve comprovar quais efeitos psíquicos danosos que a conduta do suposto ofensor teve o condão de lhe causar, o que não ocorreu, não sendo possível, ao menos na hipótese dos autos, presumir-se um prejuízo extrapatrimonial ao apelado, capaz de justificar a condenação da administradora de imóveis apelada em lhe pagar verba compensatória por dano moral, simplesmente com respaldo na cobrança considerada indevida. 3. Recurso provido, na forma do artigo 557, §1º-A do CPC, reformando a sentença, apenas para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral. Custas rateadas entre as partes e honorários de advogado compensados.

0106731-71.2007.8.19.0001 – APELAÇÃO – Des(a). ROBERTO GUIMARAES - Julgamento: 02/04/2008 - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE COBRANÇA. INTERMEDIÇÃO DECORRENTE DE CONTRATO DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL. TAXA DE CORRETAGEM. ÔNUS DO LOCADOR. ART. 22, INC. VII, DA LEI DO INQUILINATO. MANUTENÇÃO DO DECISUM. RECURSO IMPROVIDO.1- Descabe a cobrança ao locatário de valor à título de taxa de administração e intermediação decorrente de celebração de contrato de locação de imóvel por parte da administradora de imóveis ora recorrente.2-O pagamento da comissão de corretagem, em não havendo ajuste em contrário, é de responsabilidade do locador.3-Aplicação da regra contida no art. 22, inc. VII, da lei 8.245/91. 4-Documentos trazidos aos autos que comprovam o pagamento, por parte do locador, da taxa de corretagem devida à imobiliária autora.5-Sentença que se mantém.6-Recurso improvido.

Portanto, a cobrança das “taxas” em referência contrariarem expressa previsão legal de quem são seus destinatários.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**c.2) Tratamento discriminatório entre usuários da internet e indébito na remuneração de serviços**

A “taxa de serviço” é imposta aos locatários como remuneração ao réu pela sua atividade como provedor de conteúdo.

Como já afirmado, tal argumento evidencia tratamento desigual entre usuários da plataforma da QUINTO ANDAR, bem como dupla remuneração.

Por um lado, os serviços de anúncio e busca de imóveis somente são ofertados a partir da contratação da empresa pelos proprietários de imóveis, que pagam para tanto. Logo, se o propenso locador contratou a intermediação do aluguel, por óbvio é o seu interesse em divulgá-lo a propensos locatários. Ilógico seria manter obscura a intenção de disponibilizar o imóvel a locação. Ademais, o réu é conhecido intermediador de aluguéis em plataforma digital, elemento que, por evidente, motiva a contratação do réu pelo locador.

Por outro lado, a plataforma da QUINTO ANDAR na internet é disponibilizada livre de cobranças. Qualquer pessoa pode acessar os imóveis em oferta, visibilidade que foi paga pelos proprietários. Logo, se a “taxa de serviço” é imposta apenas a alguns que acessem a página virtual, quais sejam, aqueles que optem por algum dos aluguéis, o tratamento é desigual



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

em face dos demais, bem como excessivamente onerosa aos locatários.

Assim, a cobrança impõe excessivo encargo aos locatários com base em um tratamento que viola o princípio da isonomia contemplado na Constituição, o qual deve permear as relações de consumo.

Dessa forma, está-se diante de uma "taxa" cobrada de forma discriminatória, se considerada válida a escusa de remuneração como provedor de conteúdo, bem como de um evidente indébito, pois as atividades do réu já são contratadas e remuneradas pelos proprietários.

**c.3) "Taxa de serviço" remunera atividades que não representam comodidade ou conveniência ao inquilino**

As atividades que o réu alega serem remuneradas pela "taxa" são inerentes à opção da empresa pelo tipo de negócio explorado, que ocorre em plataforma digital, à distância.

A busca e recomendação de imóveis, como já discorrido, é veiculada sem custos a todo e qualquer usuário da internet. A assinatura de contratos eletrônicos, suporte para pagamento em cartão e boleto



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

e SAC por telefone e “Whatsapp” são prestações inerentes ao tipo de atividade comercial voltada ao mercado de consumo, sobretudo de fornecedores que atuam por meio digital.

Empresas que fornecem produtos e serviços não cobram a mais de consumidores para disponibilizar SAC, plataformas de pagamento e confecção de contratos, já que são custos ínsitos à atividade desenvolvida, no máximo sendo contabilizados no preço final, o que, no caso, é arcado pelo locador, que contrata a intermediadora.

A seu turno, o agendamento de visitas online, emissão de fatura de aluguel, possibilidade de contato direto com o proprietário pela plataforma e intermediação de reparos são elementos indissociáveis da intermediação e manutenção do aluguel do imóvel, já remunerados pelo locador.

Nenhum desses elementos constitui um benefício exclusivo ou comodidade ao locatário.

Das atividades alegadas pelo réu como cobertas pela “taxa de serviço”, somente o não esclarecido “clube de benefícios” poderia constituir uma conveniência extra ao inquilino. Porém, tal serviço não pode ser imposto, sob pena de representar venda casada. Deve ser conferido, ao locatário, a contratação



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

separada de dito “clube de benefícios”, sujeito à sua opção independentemente de seguir com o negócio locatício.

#### **c.4) Venda casada e cláusulas abusivas**

A “taxa de serviço” não constitui uma alternativa ao locatário, mas sim uma imposição.

Sem arcar com o desnecessário encargo, o inquilino não poderá manter o aluguel do imóvel por meio da intermediação já contratada pelo locador.

Portanto, a imposição do custo condiciona a locação intermediada e já paga do imóvel, a configurar venda casada, prática abusiva vedada pelo CDC como afronta a direito básico do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

IV - 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;  
(Grifou-se)

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Ademais, tal cobrança viola preceitos básicos do CDC, no que tange ao serviço de intermediação, bem como



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

da Lei do Inquilinato, quanto à distribuição de ônus entre locador e locatário.

Lembre-se que a atividade desenvolvida pelo réu é de natureza dupla, sobressaindo:

[...] pelo menos duas relações jurídicas distintas: a de prestação de serviços, estabelecida entre o proprietário de um ou mais imóveis e a administradora; e a de locação propriamente dita, em que a imobiliária atua como intermediária de um contrato de locação. Nas duas situações, evidencia-se a destinação final econômica do serviço prestado ao contratante, devendo a relação jurídica estabelecida ser regida pelas disposições do diploma consumerista<sup>4</sup>.

Assim, pela violação das referidas leis, fica configurada desvantagem exagerada na imposição da "taxa de serviço", pois a prática (a) ofende princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence o respectivo contrato (como já aludido), (b) restringe obrigações fundamentais inerentes à natureza da avença (inversão do ônus com encargos de intermediação) e mostra-se excessivamente onerosa para locatário, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato aluguel, que envolve elevadas prestações mensais e outros custos (art. 51, §1º, do CDC).

Dessa forma, a cláusula que preveja a "taxa de serviço" é nula de pleno direito, pois coloca o inquilino em desvantagem exagerada, além de estabelecer obrigação iníqua (discriminação em relação

---

<sup>4</sup> REsp n. 509.304/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 16/5/2013, DJe de 23/5/2013.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

aos demais usuários da plataforma, que não são cobrados pelo uso) e abusiva (encargo em duplicidade, pois já arcado pelo locador e sem vantagem ao locatário), enquadrando-se na hipótese do art. 51, IV, do CDC.

Ademais, cumpre ressaltar que, caso se considere a "taxa de serviço" como correspondente aos custos com meio de pagamento, como emissão de boletos, não é respeitado, no caso em tela, o art. 51, XII, do CDC. Tal dispositivo considera nula a cláusula contratual que obrigue o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor.

O encargo em comento, todavia, se previsto como repasse ao consumidor do pagamento das despesas de cobrança, não é feito por uma via de mão dupla, a permitir que o locatário também seja ressarcido por eventuais despesas de cobrança dirigida contra o réu.

Portanto, sob todos os ângulos, a previsão contratual da referida "taxa" é inválida.

**c.5) "Taxa de reserva" contrária aos interesses do locador contratante**

O serviço de intermediação e administração contratado pelo proprietário pressupõe o interesse do



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

proprietário na ampla divulgação do imóvel, a permitir um maior número de interessados e a locação em tempo mais célere possível.

A “taxa de reserva” contraria tais interesses, na medida em que retira visibilidade da oferta de aluguel, sustentando a possibilidade de que outros interessados venham a ter conhecimento do imóvel.

Enquanto a análise de documentação está em curso, sem que haja resultado garantido de aprovação, outros propensos inquilinos, com documentação e condições aptas à locação, deixam de sequer visualizar o imóvel.

Evidente é a perda de oportunidades em favor do proprietário, que melhor seria atendido por um critério cronológico de análise de propostas.

O único beneficiado pela “taxa de reserva” é o próprio QUINTO ANDAR, que auferir lucros em prejuízo dos interesses do seu consumidor contratante, em evidente afronta à boa-fé objetiva.

#### **d) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores**

O réu também deve ser condenado a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual e



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com a sua conduta.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa, bem como da reparação integral (*restitutio in integrum*), a qual deve ser a mais completa possível, abrangendo os danos patrimoniais e extrapatrimoniais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC).

Assim, tem-se a conduta ilícita, violadora do CDC e da Lei do Inquilinato, que impõe elevadas perdas financeiros aos locatários de imóveis cuja locação intermedia.

Irrefutável, então, é a obrigação de reparar os danos potencialmente causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica e punitiva, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**e) os pressupostos para o deferimento liminar da tutela provisória de urgência**

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

A verossimilhança das alegações reside no fato de que os fatos alegados, que constituem a causa de pedir, terem sido narrados por inúmeros consumidores e confirmados pelo próprio réu. Ademais, o atuar do QUINTO ANDAR representa cobrança abusiva, violando diretamente os artigos expressos na Lei 8.078/90, e da Lei nº 8.245/91, a caracterizar o *fumus boni iuris*.

Sendo assim, não são atendidas às necessidades da coletividade de consumidores envolvidos na intermediação promovida pelo réu, trazendo-lhes diversos transtornos e dissabores.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em milhares de indivíduos sujeitos à prática abusiva em comento, situação capaz de inflar o número de consumidores lesados, os quais são acentuadamente vulneráveis e submetidos à ilicitude perpetrada pelo QUINTO ANDAR. Assim, certo é que o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o *periculum in mora*.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada, no caso, é de não fazer, bastando que o réu retome a cobrança das "taxas", caso reconhecidas como legítimas, promovendo o ressarcimento do que considera ter perdido.

Vê-se, portanto, que presentes os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.

#### **IV - DO PEDIDO LIMINAR**

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA,** que seja determinado, *initio litis*, ao réu, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação, que se abstenha de cobrar do locatário ou pretendente a "taxa de reserva" e a "taxa de serviço", ou encargos análogos, sob qualquer outra denominação.



**V - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS**

Requer, ainda, o Ministério Público:

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;

b) que seja o réu condenado a, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), a incidir desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e enquanto não cumprida a determinação, a se abster de cobrar do locatário ou pretendente a "taxa de reserva" e a "taxa de serviço", ou encargos análogos, sob qualquer outra denominação;

c) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação, inclusive com a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente;

d) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n° 7.347/85;

e) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

f) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

g) a condenação do réu ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2022.

JULIO MACHADO TEIXEIRA Assinado de forma digital por  
COSTA: [REDACTED] JULIO MACHADO TEIXEIRA  
COSTA: [REDACTED]  
Dados: 2022.09.13 15:40:19 -03'00'

**Julio Machado Teixeira Costa**  
Promotor de Justiça  
Mat. 2099