



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Núcleo da Capital / RJ  
*\* 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor e Contribuinte \**  
Av. Nilo Peçanha, n. 151, 5º Andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ

**INQUÉRITO CIVIL (IC) N. 1060/2021**

**TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA,**  
que celebram na forma abaixo:

**De um lado,**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, através da **2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Núcleo da Capital/RJ**, representada pelo Promotor de Justiça Rodrigo Terra (titular), matrícula nº 1.878, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, doravante denominado simplesmente **MINISTÉRIO PÚBLICO**;

**De outro lado,**

**GRB SERVICES – BUSINESS CONTINUITY, CONTACT CENTER E BP**, inscrita no CNPJ sob o n. 15.358.414/0001-64, situada na Rua Vinte e Quatro de Maio, n. 208 – 6º andar, República, São Paulo – SP e doravante denominada 'GRB SERVIC';

**CONSIDERANDO:**

- ✓ o recebimento da reclamação formulada pela consumidora, Sra. Vivianne Marques, junto ao sistema de Ouvidoria do MPRJ, que noticia que a 'GRB Services - Business Continuity, Contact Center & BP' estaria realizando a cobrança de dívidas através de métodos vexatórios e abusivos, promovendo ameaças e utilizando indevidamente a marca da República Federativa do Brasil nos documentos de cobrança enviados digitalmente, como forma de intimidação;
- ✓ que os fatos relatados são, em tese, passíveis de investigação e repressão por meio das medidas judiciais e extrajudiciais inseridas no âmbito das atribuições desta Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, eis que violadores de direitos coletivos;
- ✓ que são direitos básicos do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor);
- ✓ que na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor;
- ✓ que nos termos do art. 81 e 82 da Lei 8.078/90, o Ministério Público é legitimado a defender os direitos dos consumidores e das vítimas, quando se tratar de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos;
- ✓ que a 'GRB SERVICES' manifestou interesse em assinar **Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta** com este órgão ministerial para adequar a prestação do serviço;

Têm entre si justos e avençados celebrar, na forma do permissivo contido na Lei n. 7.347/85, o presente **Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta**, em consonância com as seguintes cláusulas e condições ora estipuladas:

**Cláusula Primeira: DA ASSUNÇÃO DE COMPROMISSOS**

- a) A compromitente 'GRB SERVICES' se compromete a se abster de utilizar, em suas comunicações de cobrança, enviadas digitalmente ou via postal, o brasão da República Federativa do Brasil;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO**

**Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva – Núcleo da Capital / RJ**  
**\* 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor e Contribuinte \***  
Av. Nilo Peçanha, n. 151, 5º Andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ

- b) A compromitente 'GRB SERVICES' se compromete a cumprir a obrigação firmada no item "a", no prazo de até 15 (quinze) dias a contar da assinatura do presente termo, a partir do que este terá vigência.

**Cláusula Segunda: DA EFICÁCIA DE TÍTULO EXECUTIVO**

- a) o não cumprimento do presente compromisso implicará à compromitente o pagamento de sanção pecuniária no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), por ocorrência/infração comprovada, sem prejuízo de execução específica;
- b) caso o Ministério Público apure a existência de um ou mais eventos que, em seu entendimento, caracterizem o não cumprimento do compromisso previsto neste termo pela compromitente, notificará a mesma, antes da aplicação da multa prevista no item anterior, para que apresente os esclarecimentos pertinentes acerca dos fatos noticiados, no prazo de 10 (dez) dias;

O presente compromisso celebrado entre **MINISTÉRIO PÚBLICO** e a compromitente produzirá seus efeitos a partir de sua celebração e terá **eficácia de título executivo extrajudicial**, nos termos do artigo 5º, § 6º, *fine*, da Lei 7.347/85.

RODRIGO  
TERRA:

Assinado de forma  
digital por RODRIGO  
TERRA: [REDACTED]  
Dados: 2022.01.19  
16:53:53 -03'00'

Rio de Janeiro – RJ, ~~de dezembro de 2021~~. Vide data da assinatura digital do Promotor de Justiça

**RODRIGO TERRA**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
Promotor de Justiça

**GRB SERVICES – BUSINESS CONTINUITY, CONTACT CENTER E BP**  
Representante Legal **Alexandre Bulgarelli**  
Diretor  
RG. 32.529.612-1

**» TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_