



**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE  
DIREITO DA VARA DOS FEITOS DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA  
COMARCA DE SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**IDEA/MPBA: Inquérito Civil n.º 003.9.139446/2022.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA – VIOLAÇÕES A INTERESSES E DIREITOS COLETIVOS, BEM COMO INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS – FORÇA PROBATÓRIA DAS IRRESIGNAÇÕES EXTRAÍDAS DO SÍTIO ELETRÔNICO “RECLAME AQUI”, INCLUSIVE DAS ADVINDAS DE OUTROS ESTADOS BRASILEIROS – DIFICULDADE DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO E DE CONTATO ADEQUADO COM A EMPRESA SEM PARAR – MEIOS DE ATENDIMENTO INEFICIENTES E INSATISFATÓRIOS – TRANSGRESSÃO AO DECRETO N.º 11.034/2022, QUE DISCIPLINA NORMAS E DIRETRIZES ATINENTES AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) – COBRANÇA DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO OU NÃO CONTRATADO PELOS CONSUMIDORES, DENOMINADO “SKEELO AUDIOBOOKS” – ADOÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS EXPRESSAMENTE VEDADAS PELA LEI N.º 8.078/90 – DESCUMPRIMENTO DA OFERTA DE ISENÇÃO DE MENSALIDADE – AFRONTA AO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA E AO DIREITO À INFORMAÇÃO – COBRANÇAS INDEVIDAS REALIZADAS PELA EMPRESA SEM PARAR, INCLUSIVE APÓS O CANCELAMENTO DO SERVIÇO – INSCRIÇÃO INDEVIDA DE CONSUMIDORES EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – NEGATIVA DE SUBSCRIÇÃO DA PROPOSTA DE TAC PELA EMPRESA SEM PARAR – NECESSÁRIA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES, COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO – DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À SOCIEDADE – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – NECESSÁRIA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA PRETENDIDA – PROCEDÊNCIA DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

- 1. Trata-se de Ação Civil Pública, proposta em face da Empresa SEM PARAR (atual denominação de CENTRO DE GESTÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO LTDA.), em razão de sua postura arbitrária no mercado de consumo, constatando-se violações a direitos e interesses coletivos, assim como individuais homogêneos.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Promotora de Justiça que, abaixo, subscreve, dando cumprimento à sua função institucional de zelar pela defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, diante do quanto previsto nos arts. 5º, XXXII, 127, 129, III, e 170, V, da Carta Magna Brasileira, assim como com fulcro no art. 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia e, ainda, nos arts. 25, IV, alínea “a”, e 72, IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânica Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº. 11/96, que determinam a atuação do *Parquet* em prol daqueles interesses e, embasado no quanto previsto nos arts. 81, parágrafo único, I a III, 82, I, e 90, além dos arts. 30, 31, 35, I a III, 39, I e III, art. 42, *caput* e parágrafo único, e art. 43, todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, e, por fim, com esteio no art. 3º, da Lei Federal nº 7.347/85, diante das informações coletadas no **Inquérito Civil n.º 003.9.139446/2022**, vem, perante Vossa Excelência, propor:

### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

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

**SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**, atual denominação de **CENTRO DE GESTÃO DE MEIOS DE PAGAMENTO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o número 04.088.208/0001-65, com matriz em São Paulo/SP, na Avenida Doutora Ruth Cardoso, n.º 7221, Andares 17, 18, 19 e 26, Bairro Pinheiros, CEP 05.425-902, endereços eletrônicos: [grupojuridico@fleetcor.com.br](mailto:grupojuridico@fleetcor.com.br); [grupojuridico@semparar.com.br](mailto:grupojuridico@semparar.com.br); [daniel.sato@semparar.com.br](mailto:daniel.sato@semparar.com.br); [ccavalheiro@pn.com.br](mailto:ccavalheiro@pn.com.br); [pbarata@pn.com.br](mailto:pbarata@pn.com.br); [dgoerck@pn.com.br](mailto:dgoerck@pn.com.br); [Isampaio@pn.com.br](mailto:Isampaio@pn.com.br), em decorrência dos seguintes pressupostos fáticos e jurídicos:

## I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

A presente Ação Civil Pública (ACP) tem supedâneo nas informações obtidas no bojo do Inquérito Civil n.º 003.9.139446/2022, que **reúne provas de que a Empresa SEM PARAR tem se portado ao alvedrio das normas consumeristas, adotando práticas arbitrárias no mercado de consumo. Nesse contexto, dentre as atitudes ilícitas, materializadas pela citada pessoa jurídica, sobressaem cobranças e negativas indevidas; dificuldades para o cancelamento do serviço; problemas para obter contato adequado com a Empresa, diante de meios de atendimento ineficientes; cobrança de serviço não contratado ou não solicitado; além do descumprimento da oferta.**

A investigação, que instrui esta medida judicial coletiva, lastreou-se, inicialmente, em Notícia de Fato<sup>1</sup>, formalizada pelo Sr. Osiel Alves Teixeira Guimarães, em 06 de abril de 2022. Na referida Representação, o consumidor alega, em síntese, que a Empresa SEM PARAR vem realizando cobranças indevidas, através de e-mail, telefonemas e *WhatsApp*. Aduz que esta situação se intensificou, sobretudo após ter formulado denúncia, na Ouvidoria da Caixa Econômica Federal, sobre as cobranças realizadas através de débito em conta. Pontua, ainda, que a citada pessoa jurídica inseriu o seu nome e CPF na lista de restrições do SERASA. Por conseguinte, o referido consumidor foi notificado, por este Órgão Ministerial, para que remetesse os seguintes documentos digitalizados: faturas referentes às cobranças indevidas efetivadas pela citada Empresa; e correspondências eletrônicas e mensagens por sistema *WhatsApp* atinentes às práticas abusivas denunciadas. O Noticiante, assim, remeteu documentação, consistente em e-mails que lhe foram encaminhados pela SEM PARAR<sup>2</sup>.

De mais a mais, o *Parquet* realizou perquirição nos sítios eletrônicos “Reclame.Aqui” e “Consumidor.gov”, constatando-se lauta quantidade de reclamações em desfavor da aludida Empresa, que veicula uma série de abusividades. Dessa forma,

<sup>1</sup> Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 6504586 – págs. 1 e 2.

<sup>2</sup> Conferir às fls. Autos ID MP 7129034, ID MP 7129035, ID MP 7129036, ID MP 7129037 e ID MP 8068270.

com esteio na Notícia de Fato supramencionada e nas reclamações colhidas nas citadas plataformas eletrônicas, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor (5ª PJC), em 22 de maio de 2022, instaurou Inquérito Civil<sup>3</sup>, com o fito de investigar e adotar as providências devidas, em razão das irregularidades verificadas. Observou-se que a Empresa SEM PARAR realiza cobranças indevidas aos consumidores, isto é, mesmo após o cancelamento do serviço. Nesse contexto, também efetua ligações excessivas aos destinatários finais de bens, causando-lhes transtornos, violando o quanto disposto pelo art. 42, *caput* e parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90. Por conseguinte, a citada pessoa jurídica vem inserindo, indevidamente, o nome e Cadastro da Pessoa Física (CPF) de consumidores em órgãos de proteção ao crédito, transgredindo o quanto disposto pelo art. 43, parágrafos 1º a 6º, do microssistema consumerista, acarretando-lhes prejuízos sob as óticas material e moral.

Outrossim, a aludida fornecedora dificulta, sobremodo, o cancelamento do serviço, utilizando-se de empecilhos para evitar que o consumidor o efetive. Nessa senda, vislumbrou-se, ainda, o fato de a multicitada Empresa não dispor de meios de atendimento adequados e eficientes aos consumidores contratantes, para a resolução de suas demandas, descumprindo as normativas que tratam do SAC. Ademais, adota a prática abusiva de venda casada, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 39, inciso I, bem como fornece qualquer tipo de serviço/produto sem a anuência expressa do consumidor. Afeta, portanto, a liberdade de escolha deste e dá azo à prática manifestamente abusiva, expressamente vedada pelo art. 39, inciso III, do CDC, e considerada método comercial coercitivo e desleal, segundo o mesmo diploma.

Por derradeiro, a referida pessoa jurídica não cumpre as ofertas prometidas aos consumidores, utilizando-se de método comercial desleal ao oferecer-lhes isenção de mensalidade, notadamente quando o contratante deseja cancelar o serviço, mas, posteriormente, não cumpre o quanto ofertado, violando, conseqüentemente, os arts. 30, 31 e 35, incisos I a III, do CDC. Entrementes, em sede da Portaria que deu início ao Inquérito Civil, ordenou-se que a Empresa SEM PARAR fosse notificada para se manifestar no feito e apresentar cópia dos seus atos constitutivos. Também se

---

<sup>3</sup> Conferir Portaria de Instauração de Inquérito Civil (IC) às fls. Autos ID MP 7149341 – págs. 1 a 7.

determinou que fossem oficiadas a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) e a Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor do Município de Salvador (CODECON), com o desiderato de que informassem se tramitam, em seus respectivos âmbitos, denúncias/reclamações envolvendo a referida Pessoa Jurídica no que concerne ao objeto desta apuração.

### **1.1 – DAS RECORRENTES DENÚNCIAS FORMULADAS CONTRA A EMPRESA SEM PARAR, EXTRAÍDAS DOS SÍTIOS ELETRÔNICOS “RECLAME.AQUI” E “CONSUMIDOR.GOV”.**

Cumprе reiterar que, mediante pesquisa realizada pelo Órgão Ministerial no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, foi verificado o total geral, tão somente no período de 22/04/2019 a 21/04/2022, de **56.004 (cinquenta e seis mil e quatro) reclamações** em desfavor da Empresa SEM PARAR<sup>4</sup>. Com o desiderato de instruir o feito, **por amostragem**, foram extraídos alguns *prints*, reunindo-se 88 (oitenta e oito) reclamações em desfavor da dita pessoa jurídica<sup>5</sup>. Por sua vez, na plataforma eletrônica “Consumidor.gov”, constatou-se o total geral de **6.931 (seis mil, novecentas e trinta e uma) reclamações**<sup>6</sup>, também se extraíndo *prints por amostragem*, de modo que foram reunidas 52 (cinquenta e duas reclamações) contra a SEM PARAR<sup>7</sup>.

Destarte, é mister externar, de modo catalogado, com base na natureza de cada abusividade praticada, o conteúdo das denúncias constantes nas reclamações, com o escopo de comprovar o vasto alcance das arbitrariedades perpetradas contra uma multiplicidade de consumidores, assim como conferir especificidade e precisão à presente demanda coletiva. A seguir, portanto, serão destacadas algumas das irresignações verificadas, a partir das quais se evidenciam práticas deletérias adotadas pela SEM PARAR, bem como o seu menoscabo com a classe consumerista.

<sup>4</sup> Conferir *print* às fls. Autos ID MP 7149461 – pág. 1.

<sup>5</sup> Conferir *prints* extraídos do sítio eletrônico “Reclame.Aqui” às fls. Autos ID MP 7149375 – págs. 1 a 17, ID MP 7149377 – págs. 1 a 30, ID MP 7149435 – págs. 1 a 29, ID MP 7149437 – págs. 1 a 12.

<sup>6</sup> Conferir *print* às fls. Autos ID MP 7149462 – pág. 1.

<sup>7</sup> Conferir *prints* extraídos do sítio eletrônico “Consumidor.gov” às fls. Autos ID MP 7149374 – págs. 1 a 12, ID MP 7149376 – págs. 1 a 10, ID MP 7149434 – págs. 1 a 12, ID MP 7149436 – págs. 1 a 18.

### **1.1.1 – DAS RECLAMAÇÕES QUE VERSAM SOBRE COBRANÇA INDEVIDA, ALÉM DE LIGAÇÕES CONSTANTES OU NEGATIVAÇÃO INDEVIDA.**

Em síntese, no âmbito do “Reclame.Aqui”, foram localizadas reclamações sobre cobrança indevida, registrando que, mesmo após cancelamento do serviço, da TAG ou do plano, a empresa SEM PARAR continua realizando cobranças. Os consumidores pontuam, principalmente, as ligações constantes que são realizadas, nesse contexto, pela citada fornecedora. Todavia, é mencionada, também, a concretização de cobrança via e-mail, além de a Empresa continuar a exigir mensalidade, ainda que após o fim do vínculo jurídico, através do cartão de crédito e débito em conta. Alguns consumidores aduzem, ainda, a ocorrência de negativação indevida.

Em denúncia disposta na referida plataforma eletrônica, um consumidor assevera que “Já cancelei meu contrato com o Sem Parar há mais de ano e ainda estão me cobrando. Não devo nada a ninguém, inclusive ao Sem Parar”. Destaca que “Recebo ligações todo dia dessa empresa e não tem solução”<sup>8</sup>. Em outra reclamação, pontua-se que “Cancelei o Sem Parar e ainda me debitaram no cartão uma mensalidade! Não concordo com isso! Quero o estorno do valor no meu cartão! Não autorizo mais débitos do Sem Parar no meu cartão de crédito!”<sup>9</sup>. Outro consumidor afirma que “Há dias que venho recebendo ligações constantes desta empresa, fazendo cobrança de uma coisa que eu não devo. Estão me cobrando por um serviço que foi cancelado há anos”. Complementa que “Queria que parassem de me ligar e cancelassem o débito que é indevido”<sup>10</sup>.

Mais um cliente informa que “Em fevereiro de 2022, fui no balcão do Sem Parar no Salvador Shopping e ao chegar lá falei com a atendente que queria cancelar o meu plano (...)”. Acrescenta que a Empresa disse que a TAG seria pausada e cancelada. “Porém, no outro mês, acabou que veio cobrando a mensalidade no meu cartão de crédito, sendo que nem utilizei nenhum serviço da empresa, nem a TAG tinha mais no meu veículo”. Ressalta, ainda, que “Liguei para lá, eles alegaram que não tinham

<sup>8</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 1.

<sup>9</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 2.

<sup>10</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 7.

cancelado, que a atendente me passou a informação errada, que cancelamento só pode ser feito via telefone. E, em abril, veio cobrando novamente a mensalidade”<sup>11</sup>. Outro cliente alega que “Pedi o cancelamento do Sem Parar em outubro/2021 e agora voltaram a cobrar taxa de um veículo que já não tenho mais e um tal Skeelo Audiobooks, de que nunca ouvi falar (...)”<sup>12</sup>.

Em outra contestação, reporta-se que “Desde junho de 2021, já havia feito o pedido de cancelamento do SEM PARAR pelos canais de SAC e também através do Reclame Aqui fui explícito que desejava o cancelamento”. Afirma, ainda, que “Eu sequer uso o Sem Parar e nem a TAG tenho mais desde a data do cancelamento”. Adiciona que “Para a minha surpresa e estresse, fui surpreendido hoje com uma comunicação do SERASA que vocês fizeram a negativação do meu nome, reduzindo drasticamente meu score”. Acrescenta que “Peço que imediatamente parem com cobranças indevidas e tirem imediatamente meu nome do Serasa (...)”<sup>13</sup>. De mais a mais, outro destinatário final registra que “Inacreditavelmente, recebi hoje mais um e-mail de cobrança, dos quais intermitentemente venho recebendo e inúmeras vezes já tive que ligar para reclamar”. Explica que “Após vender meu carro, no mês de Fevereiro de 2021, realizei o bloqueio da tag e cancelamento do plano, tudo nos conformes via telefone”. Entretanto, acrescenta que “Meses sim e meses não, ressurge a (...) cobrança da assinatura na fatura do meu cartão de crédito, me forçando a ligar e reclamar todas as vezes”<sup>14</sup>.

Alega um consumidor que “Já cancelei o serviço mais de 5 vezes e continua chegando mensagem de cobrança! Não utilizo o serviço desde Setembro de 2021 e a empresa continua me perturbando com cobranças indevidas”<sup>15</sup>. Em contestação de teor semelhante, um cliente aduz que “Não tenho tag Sem Parar há mais de anos, já havia cancelado e eles continuam me ligando para cobrar o que não devo. Tem feito isso milhares de pessoas. Parem de me ligar”<sup>16</sup>. Em outra contestação, veicula-se que “Cancelei o serviço há mais de um ano, quando vendi meu veículo, no 0800, informaram

---

<sup>11</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 8.

<sup>12</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 9.

<sup>13</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 12.

<sup>14</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 13.

<sup>15</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 14.

<sup>16</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 16.

que estava cancelado, e meses depois estava eu com o nome restrito. Paguei e desde então as contas continuam”. Afirma adrede que “E agora novamente enviaram notificação que irão colocar meu nome nos órgãos de proteção”<sup>17</sup>.

Outro consumidor registra que “Eu cancelei definitivamente o serviço do Sem Parar em maio de 2021, em virtude da venda do meu veículo. Contudo, a partir de 2022, a empresa voltou a fazer débitos em minha conta corrente, sem que eu tivesse solicitado a reativação do serviço”. Complementa que “Após tentar diversos contatos frustrados com a empresa, bloqueei a autorização do débito automático e a empresa continua a gerar cobranças e débitos em meu nome”. Em adendo, aponta que “Estou tentando contato com a empresa, mas todos os canais são morosos e ineficientes”<sup>18</sup>.

Também no sítio eletrônico “Consumidor.gov” foram verificadas irrisignações versando sobre cobrança indevida, em suma, registrando que mesmo após o cancelamento do serviço, da TAG ou da assinatura, o consumidor continua a receber cobrança de mensalidade, por exemplo. Relata um consumidor que “Verificando minha fatura em débito automático pelo cartão, encontrei uma cobrança indevida de um veículo que cancelei no ano passado, quando o vendi”. E ainda afirma que “Chequei a do mês anterior, e também houve esta cobrança”. Veicula, ainda, que “Ao tentar contato pela central, a atendente disse que não havia sido cancelado e não poderia fazer nada” e que “O veículo em questão foi vendido no meio do ano e a Sem Parar foi contatada para o cancelamento, tanto que, a partir de Agosto, a cobrança foi interrompida”. Complementa que “Não solicitei reativação da TAG, portanto não aceito a cobrança indevida”<sup>19</sup>. Ademais, em outra reclamação, afirma-se que “Solicitei a exclusão da minha conta e da minha tag do Sem Parar no começo do mês, porque migrei para outra empresa”, bem como que “ao entrar no site, percebo que está registrado como ‘venda de veículo’ e cobrança normal de mensalidade. Um absurdo!”<sup>20</sup>.

### 1.1.2 – DAS RECLAMAÇÕES QUE DENUNCIAM A DIFICULDADE PARA

<sup>17</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 17.

<sup>18</sup> Conferir ID MP 7149377 – pág. 26.

<sup>19</sup> Conferir ID MP 7149376 – pág. 3.

<sup>20</sup> Conferir ID MP 7149376 – pág. 5.

## **CANCELAMENTO DO SERVIÇO E PARA CONSEGUIR CONTATO ADEQUADO COM A EMPRESA, BEM COMO MEIOS DE ATENDIMENTO INEFICIENTES.**

Na plataforma eletrônica “Reclame.Aqui”, observaram-se indignações que versam, em síntese, sobre a dificuldade para o cancelamento do serviço, relatando problemas para conseguir contato adequado com a Empresa, bem como meios de atendimento (telefone, central de atendimento, aplicativo, site) ineficientes. Os consumidores pontuam, principalmente, que, através do contato via telefone, há dificuldades na comunicação, como a ligação cair, ficar muda, não conseguir manter contato com o atendente ou completar a chamada, além da grande demora para serem atendidos. Ademais, alguns consumidores mencionam que não conseguem cancelar pelo site e pelo aplicativo, bem como que a opção de extirpação do contrato somente é possível através do telefone. Registra-se, assim, que a realização do cancelamento é dificultada pela Empresa.

Em reclamação disposta no multicitado sítio eletrônico, afirma um consumidor que “eu peço, por gentileza, um suporte de vocês, pois não consigo falar com vocês de forma nenhuma para cancelar o meu Sem Parar”. Complementa que “estou quase um ano tentando cancelar e não consigo, não estou usando e estou pagando uma taxa todo mês”<sup>21</sup>. Em outra denúncia, veicula-se que “Estamos há semanas tentando efetuar o cancelamento do nosso Sem Parar e não conseguimos de forma alguma”. No ensejo, destaca-se que “Este serviço apenas está disponível pelo canal de voz (o que achamos um absurdo) e quando ligamos nunca conseguimos falar com o atendente, ao selecionar a opção, o telefone fica simplesmente mudo”<sup>22</sup>. Outro consumidor aduz que “É impossível realizar o cancelamento do Sem Parar, os telefones disponibilizados não completam a chamada”. Assevera que “pedi auxílio via rede social, me responderam e, quando falei em cancelamento, fiquei sem respostas, não consigo cancelar por nenhum canal o serviço”<sup>23</sup>.

Um cliente registra que “Estou há meses tentando solicitar o cancelamento,

<sup>21</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 2.

<sup>22</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 3.

<sup>23</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 5.

porém, o contato via telefone é muito demorado. Acho uma falta de respeito tentar fidelizar o cliente através de empecilhos na forma de atendimento”<sup>24</sup>. De modo semelhante, um consumidor reporta que “já vi pelas outras reclamações de demais clientes que não é só comigo, há inúmeras reclamações da mesma coisa. Já tentei de tudo quanto é maneira cancelar, simplesmente nenhum jeito aceitam”<sup>25</sup>. Outro cliente informa que “Estou tentando cancelar meu plano há alguns dias. O site te direciona para um chatbot, que tenta te persuadir a continuar”. Entretanto, alega que “Você indicando que, mesmo assim, vai cancelar, eles te direcionam para um atendimento que tem um tempo médio de quase 1 hora”<sup>26</sup>. Em outra reclamação, também se relata que “Estou há meses tentando cancelar minha TAG do Sem Parar e a empresa não oferece ou dificulta muito essa opção e continua efetuando cobranças”. Acrescenta que “Tentei pelo site e dava uma estimativa de espera de 8 horas! Pelo telefone, sem resposta, pelo aplicativo, não faz”<sup>27</sup>.

Frise-se que mais irresignações foram constatadas, tal como a do consumidor que relata que “Há mais de 14 meses tento cancelar o meu Sem Parar, mas sem sucesso”. Registra, ainda, que “Todas as vezes que ligo para central de atendimento, fico mais de 25 min. e a ligação cai, as duas únicas vezes que consegui ser atendido fiquei 10 a 15 min. esperando as atendentes, que desligam a ligação”<sup>28</sup>. Semelhantemente, um cliente aduz que “Já fiquei mais de 50 minutos na espera para fazer o cancelamento e, no final, a ligação cai. (...). Só pode cancelar pelo telefone, mas o telefone não atende”<sup>29</sup>. Outro consumidor pontua que “Tentei cancelar várias vezes, a empresa me põe na espera e cai a ligação, isso aconteceu várias vezes. Preciso cancelar, pois vendi o carro”<sup>30</sup>.

Ademais, em outra reclamação, reporta-se que “Tenho um plano de pedágio com o SEM PARAR. Acontece que quero cancelar esse plano e não consigo. (...). Percebe-se que a empresa dificulta ao máximo o acesso para o cancelamento do plano”<sup>31</sup>.

<sup>24</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 7.

<sup>25</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 12.

<sup>26</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 14.

<sup>27</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 18.

<sup>28</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 20.

<sup>29</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 21.

<sup>30</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 22.

<sup>31</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 23.

Outrossim, um consumidor veicula que “Estou há dois dias tentando fazer o cancelamento e não consigo. Na opção de cancelamento, fico esperando mais de 10 minutos e a ligação cai”. Acrescenta que “Se seleciono a opção de contratação, o atendimento é imediato. A empresa dificulta o cancelamento”<sup>32</sup>. Outro cliente denuncia que a “Empresa não possui um atendimento eficaz, APP e site não existem opções para cancelamento. Quero cancelar minha TAG e não consigo”<sup>33</sup>.

Não se pode olvidar que, no âmbito do “Consumidor.gov”, foram localizadas protestações de teor semelhante, que, em suma, também versam sobre dificuldade para o cancelamento do serviço, bem como para conseguir contato adequado com a empresa. Nesse contexto, alguns consumidores apontam que os canais de atendimento não funcionam devidamente, além dos problemas verificados quando tentam cancelar o serviço via telefone, como a longa espera para o atendimento, transferência para outra área e encerramento da ligação. Um consumidor afirma que “Estou o dia todo tentando cancelar o Sem Parar. Ninguém atende no telefone. Várias ligações de 20 minutos.” Complementa que “No WhatsApp, demorou 20 min. pra (*sic*) ser atendido e não cancelam por lá. Pelo site também não faz cancelamento”<sup>34</sup>. Em outra irrisignação, reporta-se que “Tentei cancelar meu plano de pagamento de pedágio, mas nenhum canal de atendimento funciona”<sup>35</sup>.

De mais a mais, um cliente relata “Muita dificuldade para cancelamento dos serviços, atendente oferece vários produtos e não faz o cancelamento. (...) na hora de cancelar é uma burocracia”<sup>36</sup>. Outro consumidor pontua que “Vendi meu carro e preciso cancelar/bloquear a TAG. Empresa não fornece uma forma simples para cancelamento/bloqueio da TAG”<sup>37</sup>. Em outra protestação, veicula-se que “Tentei cancelar o serviço através do atendimento via chat (...), mas a empresa se recusa a cancelar o serviço, e encerra o atendimento sem qualquer solução”<sup>38</sup>. Um consumidor também

---

<sup>32</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 27.

<sup>33</sup> Conferir ID MP 7149435 – pág. 28.

<sup>34</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 1.

<sup>35</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 4.

<sup>36</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 2.

<sup>37</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 7.

<sup>38</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 8.

registra que “Tentei fazer o cancelamento por telefone, mas não consigo. Eles ficam transferindo errado, ligação cai. (...)”. Acrescenta que “Quando eu ligo e falo que não tenho interesse no serviço, eles transferem para área de pessoa jurídica”. Informa que “Depois volta para o menu inicial, geram outros números de protocolo. Magicamente, a ligação fica ruim... eles deixam você esperando...”<sup>39</sup>.

### **1.1.3 – DAS IRRESIGNAÇÕES QUE REPORTAM A COBRANÇA DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO OU NÃO CONTRATADO.**

Ato contínuo, na plataforma eletrônica “Reclame.Aqui”, foram encontradas reclamações que reportam a cobrança de serviço não solicitado ou não contratado, relatando que, ao verificar a fatura, está sendo cobrado valor referente à “Skeelo Audiobooks”. Nesse contexto, um consumidor depõe que “Ao conferir minha fatura de março/22, observei que, no final da fatura, consta um serviço que não foi solicitado por mim e está sendo cobrado: Skeelo Audiobooks. Total R\$ 7,94”. Aduz, ainda, que “Quero o cancelamento deste serviço e o estorno do valor cobrado. Isto é cobrança indevida, de serviço não contratado”<sup>40</sup>. Em outra contestação, alega-se que “Inesperadamente, sem prévio aviso, sem autorização, a Sem Parar começou a cobrar em minha fatura R\$ 81,60, referente a Skeelo Audiobooks”. Afirma-se, ainda, que “Liguei para Sem Parar dia 13/04/2022, às 08:36h, e solicitei o cancelamento desta cobrança (...). A moça alegou que era um benefício e eu disse que abro mão desse benefício” e que “quero o ressarcimento dos R\$ 81,60, mas, segundo ela, não é possível, pois agora isto faz parte de todos os planos”<sup>41</sup>.

Igualmente, um cliente salienta que no “Dia 03/04/22, recebi minha fatura mensal do serviço SEM PARAR e percebi que havia a cobrança de R\$ 10,20 de um serviço chamado Skeelo Audiobook”. Acrescenta que “Liguei para a central de atendimento e me foi informado que esse serviço foi incluído na minha assinatura como um ‘presente’”. Complementa que “Tendo em vista que nunca solicitei a inclusão de tal serviço, pedi que fosse retirado do meu plano”. Destaca, ainda, que “O que me foi dito é que eles retirariam

<sup>39</sup> Conferir ID MP 7149434 – pág. 9.

<sup>40</sup> Conferir ID MP 7149375 – pág. 1.

<sup>41</sup> Conferir ID MP 7149375 – pág. 10.

o serviço, mas o valor cobrado do meu plano continuaria em R\$ 34,40 (sendo que vem descrito na fatura mensal que meu plano tem valor de R\$ 24,20)<sup>42</sup>. Outrossim, um consumidor registra que “Nunca nem tinha ouvido falar que existia isso (Skeelo Audiobooks). Nunca havia reparado a fatura do Sem Parar, pois deixo em débito automático”. Afirma adrede que “Por acaso, agora fui ver e reparei que tinha uma cobrança de R\$ 17,00 desse tal de Skeelo Audiobooks, sendo que jamais contratei nem contrataria esse serviço”<sup>43</sup>.

Ressalte-se que, no sítio eletrônico “Consumidor.gov”, também foram detectadas reclamações nesse sentido, tal como a do consumidor que veicula que “Em 04/03/2022, verifiquei junto a minha fatura que a mesma constava a cobrança de um serviço chamado Skeelo Audiobooks, a princípio no valor de R\$ 6,80, que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação”. Aduz, ainda, que a empresa SEM PARAR “informa que o mesmo é embutido na minha mensalidade, porém o é claramente descrito junto a minha fatura (...). Além do mês de fevereiro, verifiquei que tal cobrança está sendo feita desde o ano de 2021 sem a minha autorização (...)”<sup>44</sup>.

Em outra irresignação, reporta-se que “Fui verificar minha fatura do Sem Parar e descobri que já há algum tempo vem vindo uma cobrança de um serviço que eu não contratei, que seria um tal de Skeelo AudioBooks, no valor de R\$ 3,40 (...)”<sup>45</sup>. Ademais, um consumidor pontua que “Observei que há mais de um ano está sendo cobrado na minha assinatura um serviço não contratado”, visto que “Tenho o SEM PARAR há muitos anos e em nenhum momento contratei o serviço identificado como Skeelo Audiobooks. Identifico esta cobrança indevida”<sup>46</sup>. Outro consumidor narra que recebeu um extrato do Sem Parar, “onde fica claro no documento que minha mensalidade custa R\$ 12,10 e que tem um serviço adicional chamado Skeelo Audiobook sendo cobrado no valor de R\$ 5,10”<sup>47</sup>.

---

<sup>42</sup> Conferir ID MP 7149375 – pág. 14.

<sup>43</sup> Conferir ID MP 7149375 – pág. 16.

<sup>44</sup> Conferir ID MP 7149374 – pág. 1.

<sup>45</sup> Conferir ID MP 7149374 – pág. 6.

<sup>46</sup> Conferir ID MP 7149374 – pág. 7.

<sup>47</sup> Conferir ID MP 7149374 – pág. 11.

#### **1.1.4 – DAS PROTESTAÇÕES QUE VERSAM SOBRE NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA POR PARTE DA EMPRESA RÉ.**

Por derradeiro, insta salientar a constatação, no sítio eletrônico “Reclame.Aqui”, de irresignações que veiculam o não cumprimento de oferta, registrando que é oferecida isenção de mensalidade por um período ao consumidor, mas a promessa não é cumprida pela empresa SEM PARAR. Menciona-se que, notadamente ao tentar cancelar o serviço via telefone, é realizada a oferta em questão. Entretanto, alguns consumidores pontuam que a isenção de mensalidade também é oferecida no pedágio ou através de algum benefício ou promoção. Um cliente depõe que “Um funcionário da Sem Parar abordou em uma cabine de pedágio. Na nossa conversa, ele me ofereceu a tag com 3 meses de isenção de mensalidade, no meu primeiro mês já estou sendo cobrado”<sup>48</sup>.

Em outra reclamação, aduz um consumidor que “No dia 05/02/2022, liguei para a central do Sem Parar para cancelar meu plano. Fui convencido a manter o mesmo (*sic*), sendo isento por 3 meses de qualquer custo”. Contudo, argumenta que “recebi fatura e SMS de cobrança”. Acrescenta que “vocês prometem isenção e depois sempre vem alguma cobrança (...)”<sup>49</sup>. Outro cliente ressalta que “Todo mês solicito o meu benefício de pagar com cartão Santander e nunca entra o benefício”. Explica que “Há 3 meses venho solicitando os 12 meses de isenção da mensalidade, devido ter cadastrado meu cartão Santander em pagamento e todo pagamento vem incluso o pagamento da mensalidade”. Ainda, afirma que “Já pedi 3 vezes por ligação e os atendentes falam que está tudo certo e quando chega a data do pagamento automático eles cobram o valor da mensalidade”<sup>50</sup>.

Entrementes, verificaram-se denúncias, no âmbito do “Consumidor.gov”, de teor similar, isto é, que versam sobre não cumprimento de oferta, pontuando que é assegurada a isenção de mensalidade por um determinado período, mas a Empresa multicitada não cumpre o quanto prometido. É relatado que tal oferta é realizada, por exemplo, no momento de contratação do serviço pelo consumidor; quando o consumidor

<sup>48</sup> Conferir ID MP 7149437 – pág. 3.

<sup>49</sup> Conferir ID MP 7149437 – pág. 12.

<sup>50</sup> Conferir ID MP 7149437 – pág. 5.

tenta cancelar o serviço, notadamente via telefone; e diante de alguma promoção ou benefício. Em reclamação disposta na referida plataforma eletrônica, registra-se que “Em Dezembro/2022, recebi oferta de outra empresa para contratar o serviço sem cobrança de mensalidades. Liguei, então, para vocês para cancelar o Sem Parar de minhas 2 placas”. Entretanto, destaca-se que “O atendente me ofertou uma promoção para manter a isenção de mais 6 mensalidades, desde que eu cadastrasse outra placa, então assim o fiz, porém em Janeiro e Fevereiro continuaram vindo cobranças de mensalidade (...)”<sup>51</sup>.

Em mais uma reclamação, um consumidor denuncia que “Durante a promoção de Black Friday de novembro de 2021, efetuei a compra pelo site da Tag do Sem Parar. Esta promoção adquirida dava o direito de uso da Tag com a isenção de 15 mensalidades grátis”. Aduz que “Durante o primeiro mês de uso, tudo ocorreu normalmente, fiz a utilização de R\$ 90,30 em pedágios e estacionamentos e efetuei o pagamento da fatura em débito automático no dia 31/12/2021”. Prossegue, afirmando que “Durante o mês de janeiro de 2022, apenas fui utilizar a Tag no dia 22/01, quando fui barrado em um pedágio. Imediatamente entrei em contato com a Sem Parar”, sendo “informado que minha assinatura havia sido cancelada, sem minha solicitação”. Complementa que “comprei uma promoção que a empresa Sem Parar não cumpriu com o vendido, cancelou minha assinatura sem minha autorização ou qualquer motivo, pois o modelo adquirido é pós pago e não houve inadimplência”<sup>52</sup>. Outro cliente pontua que “Fui usuário da Sem Parar por mais de 15 anos”, sendo que “O último contrato foi estabelecido com isenção de tarifa mensal, com pagamento apenas das utilizações. A empresa, sem prévio aviso, implantou cobrança de tarifa mensal”<sup>53</sup>.

**Diante de todo o exposto, com fulcro na Notícia de Fato e nos depoimentos veiculados nos sítios eletrônicos, acima, referidos, decerto que a Empresa SEM PARAR vem prejudicando uma série de consumidores reiteradamente, através de diversas arbitrariedades. Nesse contexto, a referida pessoa jurídica desrespeita os ditames da boa-fé objetiva – que**

<sup>51</sup> Conferir ID MP 7149436 – pág. 1.

<sup>52</sup> Conferir ID MP 7149436 – pág. 7.

<sup>53</sup> Conferir ID MP 7149436 – pág. 8.

**deveria pautar a sua postura no mercado de consumo –, atuando, assim, ao alvedrio dos preceitos insculpidos pelo Diploma Consumerista.**

## **1.2 – DOS REGISTROS DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DETECTADAS NO ÂMBITO DA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DA BAHIA (PROCON-BA).**

A *posteriori*, após ser oficiada pelo *Parquet*, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia (PROCON-BA) informou, acerca da Empresa SEM PARAR, que “foram encontrados em nossos assentamentos 33 (trinta e três) registros de reclamações e 05 (cinco) denúncias contra a pessoa jurídica”, sendo que “a pesquisa realizada levou em consideração o período de 01/01/2020 a 29/05/2022”<sup>54</sup>. Ademais, encaminhou “o Espelho de Atendimento Estatístico do Fornecedor e cópias dos detalhes das denúncias n.º 39670, 45097, 15950, 36113, 36991”<sup>55</sup>. Com esteio na análise do primeiro documento, observam-se problemas como cobrança indevida ou abusiva; lançamento não reconhecido na fatura; não comunicação de negativação; SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança). Noutro giro, convém destacar o teor de algumas das denúncias encaminhadas, vez que se relacionam com as questões, ora, examinadas, nesta demanda coletiva, e corroboram o fato de a SEM PARAR empregar condutas arbitrárias no mercado de consumo.

O consumidor Jaques Cardoso Júnior, na denúncia n.º 39670, aduz que “Iniciei o plano com 10 mensalidades gratuitas em novembro de 2020, onde a primeira mensalidade era paga e as próximas 10 mensalidades eram gratuitas”. Complementa que “Venho recebendo ligações consecutivas de cobrança de forma indevida, impactando no score do SPC e Serasa. Liguei diversas vezes na central de reclamação e ainda assim continuam me cobrando mensalidade”<sup>56</sup>. Por sua vez, o cliente Vinicius Santos Silva, na denúncia n.º 45097, veicula “Cobrança indevida e negativação de CPF, o próprio app me qualifica como adimplente, porém a empresa citada não me atende,

<sup>54</sup> Conferir Ofício n.º 117/2022 do PROCON/BA às fls. Autos ID MP 7565009 – pág. 1.

<sup>55</sup> Conferir documentação às fls. Autos ID MP 7565009 – págs. 2 a 12.

<sup>56</sup> Conferir ID MP 7565009 – págs. 3 e 4.

há meses que informa que tem um boleto de cobrança a me enviar (...)”<sup>57</sup>. Na denúncia n.º 15950, o consumidor Rafael Santana Souza reporta “Cobrança indevida do valor de R\$ 21,18 na fatura do mês de novembro e dezembro, mesmo eu realizando a comunicação prévia do ocorrido, não atualizaram as faturas e não me reembolsaram”<sup>58</sup>.

### **1.3 – DA MANIFESTAÇÃO DA EMPRESA RÉ E DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA APRESENTADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA: TENTATIVA DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DA PROBLEMÁTICA.**

Nos autos do Inquérito Civil, em 11 de julho de 2022, a Demandada remeteu manifestação escrita<sup>59</sup>, acompanhada de documentação<sup>60</sup>, a este Órgão Ministerial, aduzindo, em síntese, que “não há qualquer irregularidade nas práticas comerciais do SEM PARAR”, alegando que (i) “não realiza cobranças indevidas ou abusivas, estando o procedimento de cobranças utilizado pelo SEM PARAR amparado pelo CDC; (ii) “disponibiliza meios eficientes e adequados para o cancelamento do serviço”, bem como “(iii) não pratica venda casada ou fornecimento de produtos não desejados pelo consumidor a título oneroso; e (iv) “cumpre as ofertas, com destaque para a isenção de mensalidade promocional”. O presente Órgão Ministerial destaca que todos os argumentos trazidos pela Ré<sup>61</sup>, sintetizados acima, não são aptos a afastar a sua responsabilidade objetiva, conforme será demonstrado ao longo desta petição exordial.

No plano fático, o que se verifica são várias posturas ao alvedrio das normas consumeristas vigentes por parte da Requerida, impondo-se necessária a atuação do *Parquet* para obstar as ditas condutas nefastas, visto que exercidas em face de uma multiplicidade de consumidores. Dessa forma, com o escopo de evitar a judicialização e ciente da quantidade desumana de expedientes que assoberba o Judiciário Baiano, bem

<sup>57</sup> Conferir ID MP 7565009 – págs. 5 e 6.

<sup>58</sup> Conferir ID MP 7565009 – págs. 7 e 8.

<sup>59</sup> Conferir manifestação escrita, na íntegra, às fls. Autos ID MP 7966560 – págs. 1 a 31.

<sup>60</sup> Documentação às fls. Autos ID MP 7966561 – págs. 1 a 3; ID MP 7966562 – págs. 1 a 2; ID MP 7966563 – págs. 1; ID MP 7966564 – págs. 1 a 13; ID MP 7966565 – págs. 1 a 4; ID MP 7966566 – págs. 1 a 3; ID MP 7966567 – págs. 1 a 2.

<sup>61</sup> Além da manifestação escrita de ID MP ID MP 7966560 – págs. 1 a 31, conferir a manifestação escrita de ID MP 9134119 – págs. 1 e 2.

como atravança os trâmites processuais, esta Promotoria de Justiça propôs que a Demandada subscrevesse Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com o *Parquet*. **Conquanto a tentativa desta Promotoria de Justiça de solucionar consensualmente a problemática, a Empresa SEM PARAR não concordou em subscrever o pacto.**

**Com efeito, questiona-se: se a Ré realmente zelasse pelos direitos dos consumidores, porque temeria e/ou se oporia assinar instrumento que trata da adoção de conduta proba? Desse modo, outra alternativa não restou ao Ministério Público do Estado da Bahia a não ser manejar esta medida judicial, para que o aparato jurisdicional condene a Demandada a cumprir o quanto pactuado com os consumidores, a respeitar as normas consumeristas vigentes e a não mais perpetrar as irregularidades verificadas.**

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

Após a condução do Inquérito Civil, acostado nesta peça Exordial, e a demonstração dos pressupostos fáticos desta Ação Civil Pública, impõe-se necessário apresentar os pressupostos jurídicos que a arregimentam. A atuação do *Parquet* é imperiosa no caso concreto, considerando as evidentes condutas arbitrárias perpetradas pela Empresa SEM PARAR, que atua ao alvedrio da Lei n.º 8.078/90 e do Decreto n.º 11.034/2022, o qual estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). *Ab initio*, imperioso apresentar algumas questões preliminares, de modo corroborar a legitimidade do *Parquet* para atuar na situação em comento, bem como a força probatória das reclamações, veiculadas por consumidores, na plataforma eletrônica “Reclame.Aqui”, inclusive oriundas de outros estados, para instruir a presente medida judicial coletiva. Subsequentemente, serão devidamente delineadas e pormenorizadas as ilicitudes cometidas pela parte *ex adversa*.

### **2.1 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA PARA ATUAÇÃO NO CASO VERTENTE, ASSIM COMO PARA A PROPOSITURA DA**

**PRESENTE AÇÃO CIVIL PÚBLICA, EIS QUE PRESENTES VIOLAÇÕES A INTERESSES E DIREITOS COLETIVOS, BEM COMO INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS.**

**Por intermédio desta medida judicial coletiva, tutelam-se os interesses coletivos e individuais homogêneos de todos os consumidores que formalizaram contrato para a prestação de serviços com a Ré.** Conforme já se discorreu no âmbito dos pressupostos fáticos, o Inquérito Civil foi instaurado não só diante da Notícia de Fato formalizada por consumidor, mas também considerando-se diversas e constantes reclamações, veiculadas por destinatários finais nas plataformas eletrônicas “Reclame.Aqui” e “Consumidor.gov”. Algumas delas, inclusive, relacionavam-se ao problema reportado pelo Noticiante.

**Após a perquirição, considerando que foram detectadas constantes queixas dos consumidores que contrataram os serviços da dita pessoa jurídica, além do quanto reportado na Notícia de Fato, coube ao Órgão Ministerial apurar as irregularidades constatadas e adotar as providências devidas. Além de reclamações versando sobre o problema veiculado na dita Representação, outros foram verificados em caráter coletivo, fazendo-se necessária a ampliação do objeto da investigação pelo *Parquet*. Conforme se observa na Portaria de Instauração do Inquérito Civil, os objetos foram devidamente delimitados, tratando-se de circunstâncias que evidenciam práticas arbitrárias de uma mesma Empresa, de forma reiterada, em relação aos seus destinatários finais.**

Nessa toada, insta ressaltar o artigo 81, parágrafo único, incisos II e III do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Esse dispositivo preceitua que a defesa dos indivíduos pode ser exercida em juízo de forma coletiva, quando se tratar de direitos e interesses coletivos – que se caracterizam “por possuírem titulares determináveis, unidos por um vínculo preexistente”<sup>62</sup> – e de interesses e direitos individuais homogêneos, os

---

<sup>62</sup> ALMEIDA, Gustavo Milaré. *Poderes investigatórios do Ministério Público nas ações coletivas*. São Paulo: Atlas. 2010. p. 56.

quais são interesses individuais que passam a ser tutelados de forma coletiva, por decorrerem de uma origem comum. Um dos procedimentos investigativos utilizados pelo Órgão Ministerial é o inquérito civil, que tem por objetivo “investigar determinada conduta antijurídica de pessoa física ou jurídica, ou ente despersonalizado, visando tutelar os direitos metaindividuais”<sup>63</sup>. A partir desse procedimento, poderá ser dado lastro para o ajuizamento de uma ação civil pública. No entanto, é importante salientar que deve ser instaurado com base em uma razão de “relevância social”.

O Inquérito Civil pode, portanto, ter início através de uma denúncia/representação feita ao *Parquet* ou este, tomando conhecimento dos fatos, pode iniciar o processo investigatório, de ofício, visto que possui autonomia para tal, em observância ao princípio da discricionariedade. Com fulcro nas protestações dos consumidores no “Reclame.Aqui” e no “Consumidor.gov”, bem como através da Notícia de Fato, o procedimento foi instaurado, cuidando-se de uma demanda coletiva e individual homogênea, pois o serviço prestado é exposto irregularmente a todos os contratantes. Ora, a presença de interesses coletivos e individuais homogêneos de relevância social não suscita questionamentos.

No que concerne aos interesses ou direitos coletivos, cumpre esclarecer que são de natureza indivisível e pertencentes a um grupo, categoria ou classe de pessoas, que estão ligadas entre si ou com a parte contrária por intermédio de uma relação jurídica base. Com relação, portanto, a tais interesses, elucida Cláudia Lima Marques que “Embora o seu objeto seja indivisível, à semelhança do que ocorre com os interesses difusos, destes se diferenciam pela determinabilidade dos sujeitos titulares”, tanto “pela relação jurídica-base que os liga à parte contrária”, quanto “pelo vínculo jurídico-associativo que mantêm entre si”<sup>64</sup>. **Nesta lide, a presença de interesses e direitos coletivos denota-se indiscutível, posto que os consumidores, que já**

---

<sup>63</sup> ARAÚJO, Alexandre Mota Brandão de. [et al ...]. *Inquérito civil e ação civil pública*. São Paulo: Atlas, 2013. p. 19.

<sup>64</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 30. In: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H. V.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1751.

**contrataram os serviços disponibilizados pela SEM PARAR, constituem um grupo lesado.**

Já os interesses ou direitos individuais homogêneos são conceituados como aqueles divisíveis, ou seja, cindíveis, podendo ser atribuídos a cada um dos sujeitos, na proporção devida, possuindo, porém, uma fonte comum que possibilita o seu tratamento de forma coletiva<sup>65</sup>. Presentes os interesses individuais homogêneos, ainda que disponíveis, mas quando atinentes a uma grande parcela da população, a atuação do Órgão Ministerial será necessária e legitimada. Nas palavras da Ministra Nancy Andrighi, do Tribunal da Cidadania, “se o interesse individual homogêneo tutelado possuir relevância social e transcender a esfera de interesses dos efetivos titulares da relação jurídica de consumo”, de modo a apresentar “reflexos práticos em uma universalidade de potenciais consumidores que, de forma sistemática e reiterada, sejam afetados pela prática apontada como abusiva, a legitimidade ativa do Ministério Público estará caracterizada”<sup>66</sup>. Nesse mesmo sentido, leciona Hugo Nigro Mazzilli<sup>67</sup> que o *Parquet* deve **perquirir a proteção dos interesses da coletividade, competindo-lhe buscar que sejam resguardados os direitos daqueles que recorrem à contratação dos serviços da Empresa SEM PARAR.**

## **2.2 – DA FORÇA PROBATÓRIA DAS IRRESIGNAÇÕES EXTRAÍDAS DO SÍTILO ELETRÔNICO “RECLAME.AQUI”, INCLUSIVE DAS ADVINDAS DE OUTROS ESTADOS BRASILEIROS.**

**A empresa SEM PARAR, ao afirmar que o mencionado sítio eletrônico “não realiza qualquer tipo de checagem ou validação quanto à identidade dos reclamantes, veracidade das reclamações registradas ou se o usuário é, de fato, um cliente SEM PARAR”, existe, em realidade, uma equívoca presunção**

<sup>65</sup> O microsistema consumerista, no art. 81, inciso III c/c art. 82, inciso I, prevê a atuação do *Parquet* em face aos interesses individuais homogêneos, assim como os artigos 25, inciso IV, alínea “a”, e 72, inciso IV, alínea “b”, respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público (Lei Federal n.º 8.625/93 e Lei Complementar n.º 11/96), no plano infraconstitucional, determinam sua atuação nesta seara.

<sup>66</sup> STJ, REsp n.º 1887694/RJ. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/10/2020, DJe 12/11/2020.

<sup>67</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 17. ed, São Paulo: RT, p. 157.

de má-fé acerca das manifestações dos vulneráveis. Nessa senda, vislumbra-se que a Empresa desconsidera todo o valor das reclamações no sítio eletrônico “Reclame Aqui”. Há clara substituição errônea da boa-fé objetiva<sup>68</sup> pela boa-fé subjetiva<sup>69</sup> – sendo aquela plenamente respeitada no momento de registro das denúncias.

Ademais, é importante salientar que, devido à vulnerabilidade intrínseca aos consumidores, muitos destes não possuem pleno conhecimento de todas as ferramentas e meios para denunciar a violação de seus direitos e buscar a devida reparação ou indenização<sup>70</sup>. Portanto, identificam, na plataforma digital, uma maneira de serem ouvidos sobre suas reclamações, objetivando que a empresa, outros responsáveis ou legitimados providenciem solução às suas queixas. Logo, não se pode menosprezar a importância daquele sítio eletrônico, especialmente em um contexto social no qual as vozes presentes na Internet possuem maior relevância e força. As reclamações dos usuários, principalmente quando estão em conjunto, desse modo, não podem ser postas de lado.

Noutro giro, frise-se que as reclamações, extraídas por amostragem no “Reclame Aqui”, e acostadas ao Inquérito Civil, são oriundas tanto do Estado da Bahia, como de outros estados. Nesse contexto, é vital enfatizar que **o Supremo Tribunal Federal firmou entendimento pela inconstitucionalidade do art. 16 da Lei de Ação Civil Pública<sup>71</sup>. De acordo com a Corte, não passa a ser mais cabível a imposição do limite territorial do órgão prolator para os efeitos *erga omnes* da sentença civil. A maioria do Plenário compreendeu que é necessária a aplicação de uma abrangência total desses efeitos, possibilitando um resguardo mais amplo e**

<sup>68</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 4º. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 259.

<sup>69</sup> Ibidem, idem.

<sup>70</sup> Sobre vulnerabilidade, consultar: MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

<sup>71</sup> STF, Tema 1075 (RE 1101937/SP), Rel. Min. Alexandre de Moraes, Plenário, julgado em 07/04/2021.

**efetivo dos interesses transindividuais. Ademais, haveria a finalidade de evitar o ajuizamento de demandas repetidas e repetitivas e a sobrecarga do Poder Judiciário.**

Ainda, compreendeu o STF que o Código de Defesa do Consumidor é norma que possui clara correspondência com a Lei nº 7.347/85 e que, naquele, não existe nenhuma menção aos limites territoriais dos efeitos das decisões proferidas em juízo, existindo, em realidade, disposições pela abrangência ampla e total. Em seu art. 103, a Lei nº 8.078/90 demonstra que a coisa julgada terá amplitude *erga omnes*, nas hipóteses de direitos difusos e direitos individuais homogêneos, e *ultra partes*, na hipótese de direito coletivo<sup>72</sup>. Como bem leciona Cláudia Lima Marques, o alargamento dos efeitos subjetivos do julgado, de modo a alcançar toda a coletividade em suas relações pulverizadas, constitui excelente instrumento de facilitação do acesso à justiça<sup>73</sup>. **Portanto, não assiste razão à Demandada quando faz objeção às reclamações advindas de outros estados. Isso porque os efeitos da sentença cível possuem clara eficácia *erga omnes* e deverá abranger toda a territorialidade nacional.**

### **2.3 – DA DIFICULDADE DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO E DE CONTATO ADEQUADO COM A EMPRESA E DA NECESSÁRIA CONDENÇÃO DA PARTE RÉ A CUMPRIR O DECRETO N.º 11.034/2022, QUE DISCIPLINA NORMAS E DIRETRIZES ATINENTES AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC.**

Cabe ressaltar que o art. 4º do Diploma Consumerista, muito mais do que somente expor a denominada “Política Nacional das Relações de Consumo”, configura-se como um dispositivo fundamental, a julgar que elenca objetivos – como entende Eros Roberto Grau, criador da expressão “norma-objetivo”<sup>74</sup> – e enumera os princípios que

<sup>72</sup> Cf. STF. Limitação territorial da eficácia de sentença em ação civil pública é inconstitucional. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=463919&ori=1>>. Acesso em: 21 nov. 2022.

<sup>73</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Artigo 103. In: MARQUES, Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 2019.

<sup>74</sup> GRAU, Eros Roberto. *A Ordem Econômica na Constituição de 1988*. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2002, 67. Conferir também: MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio

deverão guiar a busca de tais objetivos. Assim, no inciso III deste regramento, está o princípio da harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores, cujo bojo se mostra autoexplicativo em face da própria nomenclatura principiológica. Deste modo, José Geraldo Brito Filomeno – um dos coautores da Lei n.º 8.078/90 – aduz que a referida harmonização tem como caminho, dentre outros, dois grandes instrumentos, os chamados SACs – Serviços de Atendimento ao Consumidor. Como é cediço, a relação consumidor-fornecedor não termina com a entrega do produto comprado ou execução do serviço contratado, tendo continuidade na fase pós-venda ou pós-contratação<sup>75</sup>.

Com efeito, o Decreto n.º 11.034/2022<sup>76</sup> regulamentou o Diploma Consumerista, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo Federal, com vistas à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados, bem como ao tratamento de suas demandas (art. 1º). **Em face das reclamações apresentadas pelos consumidores, percebe-se que a SEM PARAR descumpre, pelo menos, 4 (quatro) quesitos dispostos nos artigos do aludido regulamento: i) o atendimento ao consumidor; ii) a qualidade do tratamento das demandas; iii) o acompanhamento das demandas; iv) o tratamento das demandas.**

No que concerne ao atendimento ao consumidor, o Decreto n.º 11.034/2022 apregoa que o acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana (art. 4º, *caput*), devendo este acesso ser garantido através de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado (art. 4º, § 1º). Além disso, o acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico será obrigatório (art. 4º, § 2º). Ainda nessa esfera,

---

Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 227.

<sup>75</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de V. e; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazu, NERY JUNIOR, Nelson Nery; DENARI, Zelmo. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 166.

<sup>76</sup> Nos termos do art. 17 do Decreto n.º 11.034/2022, fica revogado o Decreto n.º 6.523/2008.

o dito regulamento prevê condições mínimas para o atendimento telefônico do consumidor (art. 5º, I a III).

Nesse sentido, determina-se horário de atendimento não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento por humano, bem como opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. Contudo, o serviço de atendimento da Acionada não garante de atenção às referidas premissas, à vista dos mais diversos casos de dificuldade de manter contato satisfatório com a Empresa SEM PARAR, notadamente para cancelamento do serviço contratado e através de ligação telefônica. Vários consumidores relatam a longa espera para serem atendidos, sobressaindo a morosidade dos meios de atendimento da Demandada aos destinatários finais.

Pertinente à qualidade do tratamento das demandas, o art. 8º, incisos I e IV, do referido Decreto, estabelece que o SAC garantirá a tempestividade e resolutividade da demanda, concebendo, ainda, mediante o parágrafo único do art. 8º, uma base principiológica que deve reger os atendimentos e, conseqüentemente, lograr-lhes excelência. Para tanto, no tratamento das demandas, serão observados, também, os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. Adversativamente, basta atinar às características e atitudes presentes no serviço de atendimento da Empresa Ré, tal como longa espera para atendimento, encerramento da ligação, a ligação cair ou ficar muda, não conseguir completar a chamada com o atendente etc., para vislumbrar o menoscabo da Requerida para com os fundamentos que corroboram um serviço de primor, aviltando contra os princípios acima exarados.

Inclusive, muitos destinatários finais, deparando-se com aquelas vicissitudes, pontuam que a referida Empresa dificulta a opção de cancelamento do serviço. Não se pode olvidar que, no âmbito da qualidade do tratamento das demandas, o citado Decreto estabelece, ainda, como o fornecedor deve proceder caso a chamada telefônica seja finalizada por ele antes da conclusão do atendimento (art. 11, I a III). Nessa circunstância, deverá retomar a chamada ao consumidor; informar o registro numérico;

e concluir o atendimento. Ressaltam-se, todavia, as queixas dos consumidores no sentido de que não são atendidos devidamente nas chamadas telefônicas, consoante mencionado acima.

No que concerne ao tratamento das demandas, o art. 13 do Decreto n.º 11.034/2022 dispõe que as demandas do consumidor serão respondidas no prazo de 07 (sete) dias corridos, contado da data de seu registro, devendo receber a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor (art. 13, § 1º). Para além, a resposta do fornecedor deve ser clara, objetiva e conclusiva, bem como abordar todos os pontos da demanda do interessado (art. 13, § 2º, I e II). Observa-se, contudo, que a Ré não exerce as ações, acima, registradas, ao momento de fencimento das demandas, não se constatando os atributos gizados pelo dispositivo acima. Até mesmo nas reclamações que versam sobre as demais irregularidades, há consumidores que pontuam a existência de vicissitudes para conseguir sanar os seus problemas.

Nessa linha de raciocínio, o art. 14 do aludido Decreto estabelece diretrizes atinentes ao recebimento e ao processamento imediato do pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, por meio do SAC. Destarte, o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes de cláusulas contratuais. Além disso, os efeitos do pedido de cancelamento serão imediatos, independentemente do adimplemento contratual, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda. **No entanto, a Demandada não segue os critérios concernentes ao pedido de cancelamento. Conforme se destacou alhures, há farta quantidade de reclamações que veiculam a extrema dificuldade para conseguir cancelar o serviço, inclusive reportando que a SEM PARAR se utiliza de empecilhos para realizá-lo. Logo, denota-se, mais uma vez, a conduta arbitrária da referida fornecedora no mercado de consumo.**

#### **2.4 – DA COBRANÇA DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO OU NÃO CONTRATADO, DENOMINADO “SKEELO AUDIOBOOKS”: ADOÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS EXPRESSAMENTE VEDADAS PELO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA VIGENTE.**

É cediço que o *Códex* Consumerista, mediante seu art. 39, inciso I, vedou expressamente a prática da venda casada, consistente em condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro item, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Isso porque, conforme leciona Bruno Miragem, é possível visualizar nítido abuso por parte do fornecedor nessa circunstância, tendo em vista a pretensão de “obter, mediante condicionamento da vontade do consumidor que busca adquirir produto ou serviço efetivamente desejado, uma declaração de vontade irreal, de aquisição de um segundo produto ou serviço absolutamente dispensável”<sup>77</sup>.

Nesse sentido, a Ministra Nancy Andrighi, do Superior Tribunal de Justiça, destaca que “uma das formas de violação da boa-fé objetiva é a venda casada (tying arrangement)”. Esta, por sua vez, “consiste no prejuízo à liberdade de escolha do consumidor decorrente do condicionamento, subordinação e vinculação da aquisição de um produto ou serviço (principal - “tying”) à concomitante aquisição de outro (secundário - “tied”)”, sendo que, na realidade, “o propósito do consumidor é, unicamente, o de obter o produto ou serviço principal”<sup>78</sup>. A despeito de violar a boa-fé objetiva e de ser proibida explicitamente pelo microssistema consumerista vigente, a prática abusiva da venda casada ainda é corriqueira no mercado de consumo<sup>79</sup>.

**Essa conjuntura é constatada na presente lide, eis que os consumidores, ao contratarem os serviços da SEM PARAR, são condicionados e vinculados ao fornecimento de outro serviço que não solicitaram, denominado “Skeelo Audiobooks”. Nesse ínterim, muitos destinatários finais**

<sup>77</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 315 e 316

<sup>78</sup> STJ, REsp n.º 1737428/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/03/2019, DJe 15/03/2019.

<sup>79</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 271

**denunciam ter observado valor referente a esse serviço em sua fatura, mesmo sem o ter contratado.** Sobressai, inclusive, o fato de serem serviços absolutamente distintos<sup>80</sup>. Frise-se que não se configura a venda casada quando dois itens são vendidos em conjunto e um depende do outro para que a funcionalidade seja resguardada. No entanto, não é o que se vislumbra no caso vertente, posto que os contratantes da Acionada não necessitam do serviço de áudio-livros, que lhes fora imposto, para a utilização dos serviços da SEM PARAR, restando configurada a dita prática abusiva.

A Demandada, em sua manifestação escrita, afirmou que “com o objetivo de garantir a melhor experiência aos seus clientes, o SEM PARAR implementou uma parceria com a Gold360 Serviços e Produtos Digitais Ltda. (“Gold360”)”, visando “oferecer aos clientes Sem Parar acesso a áudio livros (audiobooks) por meio de uma plataforma digital denominada Skeelo, desenvolvida e gerenciada pela Gold360”. Alegou, ainda, que os “audiobooks” são ofertados “sem que haja aumento no valor cobrado pela utilização do plano contratado” e que podem ser acessados “sem qualquer acréscimo de custo na mensalidade”. **Todavia, não é o que verifica no plano fático, pois vários contratantes pontuam que há um valor atinente aos áudio-livros descrito na fatura.**

**Nessa esteira, importante destacar que a própria Acionada, ao se manifestar nos autos do Inquérito Civil, encaminhou a fatura do Noticiante, relativa à mensalidade de agosto de 2021<sup>81</sup>. Com esteio na análise do dito documento, verificam-se os seguintes valores: R\$ 37,01 (trinta e sete reais e um centavo) atinentes ao plano contratado/mensalidade; R\$ 0,74 (setenta e quatro centavos) relativos ao ISS; R\$ 3,42 (três reais e quarenta e dois centavos) concernentes ao PIS/COFINS; e R\$ 15,72 (quinze reais e setenta e dois centavos) referentes ao Skeelo Audiobooks. Ao final da fatura, consta o**

---

<sup>80</sup> Versando sobre a venda casada, Leonardo Garcia aduz que “(...) é vedado, por exemplo, o fornecedor condicionar a abertura de conta corrente com a contratação de seguro de vida ou de seguro de residência. Os objetos são completamente distintos, não havendo razão para condicioná-los na contratação”. Cf. GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022. p. 400.

<sup>81</sup> Conferir ID MP 7966560 – Pág. 5 e 6, bem como ID MP 7966561 – Pág. 3.

**valor total da nota fiscal: R\$ 52,73 (cinquenta e dois reais e setenta e três centavos). Consta-se que há um ônus adicional ao consumidor e, portanto, aumento do valor total, em virtude do item "Skeelo Audiobooks".**

Assim sendo, observa-se que não só o Noticiante, mas diversos outros contratantes, consoante as reclamações do "Reclame Aqui" e "Consumidor.gov", pagavam não apenas pelo plano contratado, mas também por um serviço/produto que sequer demandaram. Cumpre ressaltar, destarte, que boa parte dos consumidores registra que tampouco foram informados, no momento da contratação, acerca do "Skeelo Audiobooks". Nesse contexto, a Ré afirma que "o consumidor que não desejar usufruir do *audiobook* pode não se cadastrar na plataforma ou mesmo solicitar o seu cancelamento através da Central de Atendimento a qualquer momento". **Ora, questiona-se: a Empresa inclui um bem que onera o contratante, sem a sua devida autorização, e ainda argumenta que o consumidor deve envidar esforços para cancelar um serviço/produto que sequer solicitou?<sup>82</sup> Não se deveria exigir, do consumidor, maior trabalho para resolver um problema que foi provocado pela Empresa.**

A partir da conjectura exposta, torna-se nítido que a conduta da parte *ex adversa* culmina tanto na prática abusiva da venda casada, quanto na de fornecer serviço, ao consumidor, sem sua solicitação prévia. Nessa toada, o Diploma Consumerista, com o escopo de resguardar o "consentimento esclarecido"<sup>83</sup> do consumidor, no seu art. 39, inciso III, dispõe que é vedado o fornecimento de serviço por ele não solicitado. Insta salientar que os serviços prestados ao consumidor, nessa hipótese, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento, *ex vi* art. 39, parágrafo único, do

---

<sup>82</sup> Consoante leciona Marcos Dessaune, entende-se por desvio produtivo do consumidor "o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais". Ainda segundo o autor, "(...) a esquivas abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante". Cf. DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. p. 23.

<sup>83</sup> KLOEPFER, Michel. *Informationsrecht*. Munique: Beck, 2002, p. 56.

CDC – cuida-se de “espécie de sanção ao fornecedor”<sup>84</sup>. **No presente caso, embora os consumidores não tenham solicitado o fornecimento de áudio-livros, estão sendo cobrados, pela SEM PARAR, por esse serviço, o que se revela inaceitável<sup>85</sup>. Ante o exposto, na presente demanda coletiva, urge que a Demandada seja responsabilizada objetivamente, afinal, “A prática da venda casada, uma vez proibida pelo CDC, enseja, na hipótese de danos causados, a responsabilidade do fornecedor”<sup>86</sup>.**

## **2.5 – DO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA DE ISENÇÃO DE MENSALIDADE: CONDOTA QUE DESVELA NÍTIDA CONTRARIEDADE AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO.**

**O legislador infraconstitucional, dotado do espírito de vanguarda, assentou na Lei Federal n.º 8.078/90 a chamada “força vinculante”,** responsável por estabelecer indissociabilidade entre a promessa exposta e aquele que a exhibe, com escopo de fazer com que o fornecedor realmente se comprometa a cumprir o que apresenta. Essa conexão está expressamente preconizada no art. 30 do mencionado diploma legal, cujo teor determina que toda informação ou publicidade, “suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar”, integrando “o contrato que vier a ser celebrado”. Nas palavras de Herman Benjamin, “a regra do Código é ‘prometeu, cumpriu’<sup>87</sup>.”

Ainda nessa linha de raciocínio, Medeiros Garcia afirma que se vislumbra a presença do vetor da boa-fé objetiva, pela qual o fornecedor, “através da oferta, deve-

<sup>84</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 319.

<sup>85</sup> Acerca da temática, conferir os seguintes julgados: TJSP, Acórdão - Apelação n.º 1011834-83.2021.8.26.0248, Des. Rel. L.G. Costa Wagner, 34ª Câmara de Direito Privado, data de julgamento: 31/08/2022, data de publicação: 31/08/2022; TJSP, Acórdão - Apelação n.º 1011747-30.2021.8.26.0248, Des. Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil, 26ª Câmara de Direito Privado, data de julgamento: 20/07/2022, data de publicação: 20/07/2022.

<sup>86</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 318.

<sup>87</sup> BENJAMIN, A. H. B. Práticas abusivas. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 264.

se portar no sentido de cumprir os deveres anexos de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação”. Dessa forma, “A oferta deverá ser respeitada, devendo seus elementos integrar o futuro contrato que vier a ser celebrado”<sup>88</sup>. Almejando amplificar ainda mais a tônica de proteção aos entes detidos de presunção absoluta (*jure et de jure*) de vulnerabilidade, o CDC estabeleceu, no art. 35, que, se o fornecedor de produtos ou serviços se recusar a cumprir a oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: a) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; b) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; c) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos<sup>89</sup>.

Veja-se, portanto, que o art. 35 não apresentou ressalvas ou possibilidades de o fornecedor se esquivar do cumprimento das hipóteses fixadas em seus incisos<sup>90</sup>. Importante notar, ainda, que o aludido dispositivo “está diretamente relacionado ao princípio da vinculação da oferta estabelecido no art. 30 do CDC” – destaca Leonardo Roscoe Bessa<sup>91</sup>. Conforme elucidou a Ministra Nancy Andrighi, do Superior Tribunal de Justiça, “As opções do art. 35 do CDC são intercambiáveis e produzem, para o consumidor, efeitos práticos equivalentes ao adimplemento”. Guardam, assim, “relação com a satisfação da intenção validamente manifestada pelo consumidor ao aderir à oferta do fornecedor [...]”<sup>92</sup>.

**Nada obstante as regras jurídicas e o entendimento fixado pelo Tribunal da Cidadania, muitos consumidores, em suas reclamações, veiculam que a Demandada oferece isenção de mensalidade por um período ao consumidor, mas a promessa não é cumprida. Aduzem que, notadamente ao**

<sup>88</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atua. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 287.

<sup>89</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 288.

<sup>90</sup> GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022. p. 370.

<sup>91</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 246.

<sup>92</sup> STJ, REsp n.º 1.872.048/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/02/2021, DJe 01/03/2021.

tentar cancelar o serviço via telefone, é realizada a oferta em questão. Entretanto, alguns consumidores pontuam que a isenção de mensalidade também é oferecida no pedágio ou através de algum benefício ou promoção. Após verificarem que a oferta foi descumprida, os destinatários finais encontram óbices para resolver a situação junto à Demandada, eis que, conforme já foi possível observar, a Empresa não garante um atendimento adequado aos consumidores.

É preciso enfatizar que a Acionada deveria, para envidar apreço à boa-fé e ao art. 30 do CDC, cumprir todas as informações e promessas dispostas nas ofertas, notadamente a isenção de mensalidade. Nos excepcionalíssimos casos em que não pudesse cumpri-la, devido a caso fortuito externo ou força maior, deveria, em respeito ao que foi dito acima, submeter-se ao que assenta o art. 35 do CDC, **sob pena, inclusive, de estar colimando o direito à liberdade de escolha dos consumidores (art. 6º, inciso II, CDC). Isso porque estes poderiam realizar a mesma aquisição junto à outra fornecedora que realmente respeitasse o que a legislação prevê. Demonstra-se inadmissível o fato de a Empresa Ré descumprir o que ofertou e, ipso facto, causar transtornos aos consumidores, que dispendem tempo e se defrontam com entraves para sanar um problema acarretado pela fornecedora**<sup>93</sup>.

## 2.6 – DAS CONDUTAS DA RÉ QUE DENOTAM VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA E AO DIREITO À INFORMAÇÃO.

O direito à informação é detido de notável importância no Ordenamento Jurídico Pátrio, porém, em se tratando de uma relação de consumo, as diligências atinentes ao dever de esclarecer obtêm ainda mais relevância. Isso se dá, pois, conforme ensina Cláudia Lima Marques, o direito sobredito é responsável por assegurar a igualdade material e formal (art. 5º, I e XXXII da CF/1988) para o consumidor frente ao fornecedor, uma vez que este se caracteriza por seu déficit informacional, quanto ao produto e

<sup>93</sup>Conferir: TJPR, Acórdão - Recurso Inominado n.º 0026513-35.2014.8.16.0182, Rel. Juíza Liana de Oliveira Lueders, 1ª Turma Recursal, data de julgamento: 03/06/2015, data de publicação: 11/06/2015.

serviço, suas características, seus componentes e riscos e quanto a próprio contrato, no tempo e conteúdo<sup>94</sup>. Ademais, como entende o STJ, representado pela relatoria do colendo Ministro Herman Benjamin, o direito à informação, previsto no art. 5º, XIV, da Constituição Federal, “é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC”.<sup>95</sup>

Dispõe o art. 4º do CDC, ao tratar da Política Nacional das Relações de Consumo, que um dos seus objetivos é a transparência nas relações de consumo. *A posteriori*, no art. 6º, encontra-se o rol de direitos básicos do consumidor, onde está preconizado o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Por sua vez, concebe-se, com esteio no artigo 31 do mesmo regramento, o dever de informar, dirigido aos fornecedores, cujo teor certifica que toda oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características. Nessa senda, urge que sejam explicitados os seguintes aspectos: qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Diante do exposto, cabe afirmar que “o art. 31 tem, na sua origem, o princípio da transparência (...)”, decorrendo, ainda, do princípio da boa-fé objetiva – preleciona Herman Benjamin<sup>96</sup>.

Contudo, embora sobeje nítida a especial tratativa que o *Códex* Consumerista afere ao direito à informação e ao princípio da transparência, não se observa o mesmo denodo nas ações da SEM PARAR. Ao longo desta peça Exordial, foi possível constatar que a dita pessoa jurídica negligencia as suas responsabilidades e consubstancia máculas perante a coletividade. **Nesse ínterim, a Acionada também não cumpre devidamente o seu dever de informar. De início, lembre-se que, quanto ao**

<sup>94</sup> MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 282.

<sup>95</sup> STJ, REsp n.º 586.316/MG. Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009

<sup>96</sup> BENJAMIN, A. H. V. Oferta e Publicidade. *In*: BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 300.

“Skeelo Audiobooks”, em muitas reclamações, os consumidores, que sequer solicitaram esse serviço, veiculam que tampouco foram informados, quando contrataram com a SEM PARAR, acerca da inclusão de áudio-livros no plano. Noutra giro, consoante se destacou anteriormente, a Demandada informa aos consumidores que estes terão isenção de mensalidade por um determinado período, tratando-se, todavia, de informação inverídica, dado que a referida oferta não é devidamente cumprida pela Empresa.

A citada pessoa jurídica, portanto, não cumpre o quanto acordado e falta com a verdade nas informações transmitidas aos consumidores, maculando os arts. 6º, III, e 31, assim como os princípios da confiança e transparência. À vista disso, cumpre asseverar que a Acionada é incúria para com o seu dever de prover informação adequadamente. Por conseguinte, os fatos constatados impossibilitam que o Ministério Público se mantenha inerte perante as agruras, que se perpetuam com o tempo, fazendo com que este *Parquet* pugne ao Judiciário em prol do fenecimento dos problemas.

## **2.7 – DAS COBRANÇAS INDEVIDAS REALIZADAS PELA DEMANDADA, INCLUSIVE APÓS O CANCELAMENTO DO SERVIÇO PELOS CONSUMIDORES E DA IMPERIOSIDADE DA APLICAÇÃO DO INSTITUTO JURÍDICO DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO AOS CASOS PERTINENTES.**

Diante de constantes cobranças indevidas por parte dos credores, envolvendo valores que não correspondiam ao que era, realmente, devido pelo consumidor, o legislador infraconstitucional, no parágrafo único do art. 42 do CDC, dispôs que, tendo sido o consumidor cobrado em quantia indevida, terá 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. Estabeleceu, assim, “sanção civil específica em favor do consumidor que pagou quantia indevidamente exigida”, consoante explica Leonardo Roscoe Bessa<sup>97</sup>. A referida norma incide, então, quando “o consumidor é

---

<sup>97</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 311.

cobrado de indébito, havendo o pagamento da dívida indevida<sup>98</sup>. Nessa senda, constitui requisito da repetição do indébito a existência de um valor exigido que não seja devido pelo consumidor ou é, porém, em quantia distinta da que está sendo suscitada.

Ainda, sobre o tema, Cláudia Lima Marques esclarece que “Não se exige comprovação de culpa” pelo ato de cobrança indevida perpetrada pelo fornecedor, tratando-se de uma “imputação objetiva”, imposta pelo CDC, com base nos “riscos do negócio”. Complementa a referida doutrinadora que a única hipótese de exoneração é o erro justificável<sup>99</sup>. Em recente julgado, o Ministro Mauro Campbell Marques registrou que a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça adotou a seguinte tese: “a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”<sup>100</sup>.

No caso vertente, vislumbram-se as constantes queixas dos consumidores no sentido de que, mesmo após o cancelamento do serviço, a Empresa SEM PARAR continua realizando cobranças. Nesse contexto, reportam-se as ligações e e-mails constantes que são realizadas pela Acionada. Sobre essa última questão, imperioso anotar que o Código de Defesa do Consumidor não se opõe à cobrança de dívidas – que é uma atividade legítima –, mas aos excessos praticados nesse âmbito<sup>101</sup>, como explica Herman Benjamin. Corroborando esse entendimento, Leonardo Garcia elucida que “a cobrança de débitos é um exercício regular de direito, mas deve ser feita de forma comedida e sem excessos, devendo, sempre, respeitar o princípio da dignidade da pessoa humana”. De mais a mais, em caso de cobranças vexatórias e abusivas, sentindo-se o consumidor

<sup>98</sup> TARTUCE, Flávio. O abuso de direito consumerista. As práticas abusivas vedadas pela Lei 8.078/1990 e suas consequências práticas. In: NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 7. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. p. 533.

<sup>99</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 6 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1050 e 1051.

<sup>100</sup> STJ, AgInt no AREsp n.º 1976651/DF. Rel. Min. Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 28/03/2022, DJe 01/04/2022. Conferir, ainda: STJ, EREsp n.º 1413542/RS. Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021.

<sup>101</sup> BENJAMIN, A. H. V. Práticas abusivas. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 7. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 323.

prejudicado, “poderá pleitear indenização por dano moral, com base no art. 6º, VII” do CDC<sup>102</sup>.

**Ocorre que, no presente caso, muitos consumidores estão sendo cobrados mesmo após o cancelamento do serviço, havendo ligações excessivas da Empresa Ré. Destaca-se que, tendo o consumidor cancelado o serviço e quitado todos os valores pertinentes, a dita cobrança se revela indevida, sobressaindo, ainda, os transtornos e consternações a que são submetidos os destinatários finais adimplentes.** Conforme ensina Marcos Dessaune, “Ao sucumbir ao *modus solvendi* do problema veladamente imposto pelo fornecedor, o consumidor incorre então, independentemente do resultado do seu esforço, na perda definitiva de uma parcela do seu tempo total de vida”, bem como “na alteração prejudicial do seu cotidiano ou do seu projeto de vida e na instalação em sua vida de um período de inatividade existencial, o que configura a lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora”<sup>103</sup>.

**Entretanto, ainda que se tratasse de consumidores inadimplentes, a conduta da Acionada de efetuar ligações reiteradas e desmedidas demonstra-se evidentemente impertinente e inadequada como forma de cobrança, eis que é direito da Ré cobrar as dívidas, porém não ao alvedrio da legislação vigente.** Nesse sentido, o microsistema consumerista fixou que “na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”.

Ademais, em algumas das reclamações supramencionadas, que versam sobre cobrança indevida, os destinatários finais registram, inclusive, que efetivaram o pagamento do indébito. Lado outro, veja-se que a Empresa, cobrando um serviço que onera os contratantes e sequer foi solicitado por estes (Skeelo Audiobooks), está a exigir

---

<sup>102</sup> GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora JusPodivm, 2022. p. 424.

<sup>103</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. p. 24.

uma quantia indevida dos consumidores, que, ao realizarem o pagamento do valor total da fatura, acabam arcando com um item não contratado. Também quando a Aciionada oferta isenção de mensalidade e não a cumpre, vislumbra-se cobrança indevida em relação ao período determinado ao qual se aplicaria a aludida isenção.

Nessas hipóteses, cabe observar que, tendo o consumidor efetuado o pagamento do débito indevido, configurar-se-á o direito à repetição do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, da Lei n.º 8.078/90. Isso porque, se a Aciionada exige que o consumidor pague algo que não se coaduna com o valor inadimplido, não provando o engano justificável, tem de ser compelida a devolver em dobro o montante, com a incidência de juros e correção monetária. Segundo Herman Benjamin, o engano justificável “é aquele que, não obstante todas as cautelas razoáveis exercidas pelo fornecedor-credor, manifesta-se”<sup>104</sup>. Todavia, no presente caso, não se fez presente qualquer engano justificável capaz de ilidir a repetição de indébito em dobro. Pelo contrário, conforme se observou ao longo desta peça Exordial, as cobranças indevidas materializam conduta discrepante com a boa-fé objetiva, que deveria nortear as relações de consumo, eis que a Empresa Ré continua a realizar cobranças mesmo após o cancelamento do serviço pelo contratante, além de exigir quantias referentes à serviço não solicitado e à oferta não cumprida.

**As atitudes, principalmente aquelas que impedem e protelam a reparação dos entes lesados, atribuem a verdadeira necessidade do pleito em voga nesse item, a fim não só de ressarcir os consumidores, mas também dirimir a perpetuação e reiteração das ditas violações. Até mesmo porque a *ratio legis* da norma multicitada é fazer com que o fornecedor seja penalizado de forma mais dura, evitando-se cobranças indevidas. 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**

---

<sup>104</sup> BENJAMIN, A. H. V. Oferta e Publicidade. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 365.

**consumidor individualmente considerado, quais sejam: a) a existência de cobrança em quantia indevida, proveniente dos episódios supracitados; b) a prova do efetivo pagamento; e c) a inexistência de dívidas entre as partes envolvidas, de modo a afastar qualquer compensação.**

**Destarte, aos casos emoldados aos requisitos supracitados, pugna-se que a parte *ex adversa* seja condenada ao pagamento pecuniário referente à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso ou indevidamente o consumidor. Além do que prevê expressamente no parágrafo único do seu art. 42, o Microsistema Consumerista ainda adota a teoria da reparação integral dos danos, um dos ápices da proteção aferida aos tutelados pelo dito regramento, e eternizada à luz do art. 6º, inciso VI, parte integrante do rol de direitos básicos do consumidor<sup>105</sup>.**

## **2.8 – DA INSCRIÇÃO DE CONSUMIDORES EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO: NEGATIVAÇÃO INDEVIDA QUE CULMINA EM AFRONTA AO ART. 43 DA LEI N.º 8.078/90.**

O microsistema consumerista não deixou de abarcar a temática dos bancos de dados e cadastros de consumo, perfilhando-a no art. 43 e seus respectivos parágrafos. No âmbito dos bancos de dados de consumo, encontram-se os de proteção ao crédito, como SPC e Serasa, que “são entidades que têm por principal objeto a coleta, o armazenamento e a transferência a terceiros (credor potencial) de informações pessoais dos pretendentes (consumidores) à obtenção do crédito”, visando à “análise de risco de concessão de crédito”. Trata-se, portanto, de matéria de grande relevância, “em razão do seu decisivo e fatal poder na vida do consumidor: excluí-lo ou não do mercado de

---

<sup>105</sup> Sobre a temática, conferir os seguintes julgados: TJ-BA, Recurso Inominado n.º 0112742-86.2019.8.05.0001, Rel. Juíza Isabela Kruschewsky Pedreira da Silva, Segunda Turma Recursal, data de publicação: 06/08/2020; TJ-PR, Acórdão - Recurso Inominado n.º 0003955-04.2015.8.16.0160, Rel. Juíza Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso, 1ª Turma Recursal, data de julgamento: 25/10/2016, data de publicação: 31/10/2016; TJSP, Acórdão – Apelação n.º 1008605-90.2020.8.26.0009, Des. Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, 19ª Câmara de Direito Privado, data de julgamento: 28/09/2021, data de publicação: 28/09/2021.

consumo”, como esclarece Leonardo Roscoe Bessa<sup>106</sup>. Por conseguinte, aduz Bruno Miragem que um problema marcante, nesse contexto, “são as diversas hipóteses de inscrição indevida dos consumidores em bancos de dados de proteção ao crédito”<sup>107</sup>. É o que se vislumbra nesta lide, diante das constantes protestações de consumidores relatando negativação indevida.

No caso vertente, se, por um lado, há consumidores que efetuaram o pagamento de valores devidos (como foi visto anteriormente), por outro, há que se levar em conta também aqueles que, ao se depararem com uma cobrança não condizente com a verdade, tendem a não realizar o pagamento exigido. Portanto, não se pode olvidar que uma das drásticas consequências das cobranças abusivas listadas anteriormente refere-se, ainda, ao potencial que a Fornecedora, no caso *sub examinem*, a SEM PARAR, terá de **negativar indevidamente**<sup>108</sup> o nome do usuário no âmbito dos órgãos de proteção de crédito, como o SPC e a SERASA. A proteção contra a negativação indevida é veementemente normatizada pelo Código de Defesa do 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”<sup>109</sup>. Desse modo, faz-se imprescindível que a Acionada 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<sup>110</sup>.

### **Saliente-se que a prática de inclusão de dados de consumidores perante o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)/SERASA/SISBACEN, de forma**

<sup>106</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 318 e 319.

<sup>107</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 341.

<sup>108</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 26 de jul. 2022.

<sup>109</sup> MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1142.

<sup>110</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção Neves. *Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual*. 7. ed. São Paulo: Método, 2018, p. 553.

**ilícita, conquanto inexistentes as dívidas, encontra-se em desacordo com a legislação vigente. Em especial, demonstra-se contrária ao direito básico do consumidor de ser protegido contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, além de práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. Constitui, destarte, afronta ao art. 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor<sup>111</sup>.**

Outrossim, a SEM PARAR não tem resolvido, com eficácia, essa problemática, deixando muitos consumidores com dados inseridos nos serviços de proteção ao crédito de maneira totalmente indevida. 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. Segundo o Colendo Tribunal, **o credor terá a incumbência de requerer o cancelamento de inscrição negativa em nome do devedor caso ele tenha tido a iniciativa de promovê-la**<sup>112</sup>. A Corte Superior também salvaguarda o art. 43, § 2º, do CDC, ao perfilhar a imprescindibilidade de outorga de cientificação de inscrição, quando regular, sob pena de indenização.

**Por óbvio, quando essa inscrição se dá de forma irregular, como tem sido perpetrado pela Demandada, o devedor necessita haver a devida reparação e/ou indenização.** Diversas são as denúncias, hospedadas nos sítios eletrônicos, de consumidores, completamente indignados, com o posicionamento adotado pela dita Empresa, de inseri-los nestes serviços quando inexistem quaisquer débitos. Dessa maneira, mister enfatizar que tal circunstância implica extremado prejuízo ao consumidor, haja vista que macula a sua honra e imagem. Segundo Bruno Miragem, “em se tratando de bancos de dados ou cadastros de fornecedores, a proteção dos direitos da personalidade do consumidor vai se concentrar, sobretudo, na tutela da sua integridade moral”, notadamente “a proteção do direito à privacidade e do direito à honra”. O citado doutrinador explica que, nesse cenário, entende-se o direito à honra

<sup>111</sup> Conferir: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016; CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo, 2019; MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

<sup>112</sup> Cf. STJ, REsp n.º 1.821.958/AC, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 2/2/2021, DJe de 5/2/2021.

como “o direito subjetivo pelo qual o consumidor tem assegurada a projeção para a comunidade (ou, no caso, para os agentes do mercado de consumo), de informações corretas em relação à sua conduta negocial”<sup>113114</sup>.

**Diante do exposto, a Requerida demonstra não ter os devidos cuidado e zelo com os dados consumeristas, merecendo o reparo pelo Poder Judiciário. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça também possui jurisprudência firmando entendimento de que as inscrições indevidas em serviços de proteção ao crédito, de maneira geral, ocasionam a configuração de dano moral in re ipsa<sup>115</sup>. Conclui-se, assim, que resta evidenciada a conduta arbitrária adotada pela Fornecedora SEM PARAR, bem como a necessidade da sua responsabilização.**

## **2.9 – DA NECESSÁRIA INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES.**

Em perspectiva inicial, ao negligenciar o direito básico à informação rogado aos consumidores (art. 6º, III, CDC) e o dever de informar adequadamente (art. 31, CDC), a Requerida incorre em lesão caracterizada pelo matiz transindividual e de natureza indivisível, provida ao grupo que a citada Empresa se vincula por uma relação jurídica base<sup>116</sup>. Isso posto, depreende-se que restam evidenciados danos coletivos *stricto sensu*.

<sup>113</sup> MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 344.

<sup>114</sup> Com o objetivo de evidenciar a dita postura arbitrária da Demandada, destaca-se aresto do TJ-RJ, que negou provimento ao recurso de apelação da ré CGMP – Centro de Gestão de Meios de Pagamento LTDA, contra sentença que julgou procedente o pedido do autor, para tornar definitiva a tutela antecipada, que determinou que a ré se abstinhasse de incluir o nome do autor nos cadastros restritivos, e para declarar a inexistência do débito objeto da lide, condenando a requerida a pagamento a título de danos morais. Na ocasião, a Desembargadora Relatora Maria Augusta Vaz Monteiro de Figueiredo ressaltou que restou comprovado “o dano – inscrição indevida, a conduta – falha na prestação do serviço, diante da cobrança de valores referentes a contrato rescindido, bem como o nexo de causalidade entre ambos, impondo reparação” (TJRJ, Acórdão - Apelação n.º 0030641-75.2019.8.19.0203, Des. Rel. Maria Augusta Vaz Monteiro de Figueiredo, Quarta Câmara Cível, data de julgamento: 22/09/2021, data de publicação: 27/09/2021).

<sup>115</sup> Cf. STJ: REsp n. 1.731.128/RJ, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 27/11/2018, DJe de 6/12/2018.

<sup>116</sup> Observa-se, assim, conformidade com a definição de direito coletivo disposta no CDC, art. 81, II: “interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base”.

Por outro viés, ao afrontar a força vinculante de que trata o art. 30 do CDC, oferecendo isenção de mensalidade e não a cumprindo, bem como não dando ensejo, nesses casos, a alguma das hipóteses aduzidas ao art. 35 do mesmo Diploma, a Empresa SEM PARAR consubstancia afrontes entendidos como direitos individuais homogêneos. No que concerne a estes, Herman V. Benjamin explica serem divisíveis, com titularidade determinável e identificável, porém, por possuírem uma origem comum, foi introduzida, pelo legislador do CDC, no sistema processual brasileiro, a *class action*<sup>117</sup>.

Cumprido salientar, para mais, que a fornecedora, ao invés de estabelecer diligências, promove empecilhos à reparação dos inúmeros infortúnios que prolata, maculando a boa-fé e uma série de princípios que fundamentam as relações de consumo – tais como a confiança e lealdade –, sobrepondo um caráter injusto e intolerável às suas ações. A Empresa supracitada vincula e fornece serviço não solicitado pelo consumidor; continua a realizar cobranças após o cancelamento do serviço, marcadas pelas ligações constantes; bem como não é dotada de meios de atendimento satisfatórios e eficientes, inclusive promovendo maiores dificuldades ao cancelamento do serviço.

Caracterizados pela vulnerabilidade fática, jurídica e informacional, cabe aos consumidores vitimados, cujas agruras padecem de insatisfação por fartos períodos de tempo, continuarem nutrindo tentativas inacabáveis de extinguir os infortúnios, bem como o sentimento de irrisignação que se mantém adstrito ao seu âmago. Por força dessa conjuntura, ainda, deve ser aplicado, ao caso em concreto, o atual entendimento albergado pelo Superior Tribunal de Justiça: a “Teoria do Desvio Produtivo”, também conhecida como a “Teoria da Perda do Tempo Útil”, na qual se defende que todo o tempo desperdiçado pelos indivíduos, para a solução de problemas gerados por conduta dos fornecedores, constitui dano indenizável.

O “desvio produtivo do consumidor” trata-se do “fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital - que

---

<sup>117</sup> MARQUES, Cláudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 1552.

é um recurso produtivo - e se desvia das suas atividades cotidianas - que geralmente são existenciais<sup>118</sup> – preleciona Marcos Dessaune. Corroborando este entendimento, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça<sup>119</sup>, no qual o Ministro Moura Ribeiro, aplicando aquela teoria, destaca que “o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado por este, onerando indevidamente seus recursos produtivos”.

Destarte, denota-se, dos autos do Inquérito Civil acostado, que os consumidores tiveram que gastar seu precioso tempo para tentar sanar as ilicitudes cometidas pela Ré. Como se não fosse o bastante, os usuários, mediante a atuação do Ministério Público, na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual – pleiteando direito alheio em nome próprio –, ainda remanescem na tentativa de reparar os danos pela via judicial, seja individualmente ou por meio da presente ação coletiva, repercutindo nas suas atividades rotineiras. Conforme dilucidou a Ministra Nancy Andrighi, por meio do Recurso Especial n.º 1.737.412/SE<sup>120</sup>, “o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”, sendo “atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva”. **Diante de toda a situação explanada, as ofensas revelam a necessidade de reparação pela perda do tempo útil dos clientes e pelos danos morais sofridos no plano coletivo *stricto sensu*, como será explicitado no próximo tópico. Não se pode olvidar, ainda, da imprescindível aplicação da repetição do indébito aos casos pertinentes, em decorrência dos valores indevidamente pagos pelos consumidores, conforme já pormenorizado em item anterior.**

<sup>118</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. p. 23. Sobre o tema, conferir, ainda: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*. O prejuízo do tempo desperdiçado. 2. ed. rev e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

<sup>119</sup> STJ, REsp nº 1763052/RJ, Rel. Min. Moura Ribeiro, Decisão Monocrática, julgado em 24/09/2018, DJe 27/09/2018.

<sup>120</sup> STJ, Recurso Especial n.º 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019.

## **2.10 – DO INEQUÍVOCO DANO MORAL COLETIVO IMPINGIDO À SOCIEDADE, REFLEXO DA ADOÇÃO DE CONDUTAS INJUSTAS E INTOLERÁVEIS QUE FEREM O CERNE DO SENTIMENTO COLETIVO.**

Outrora, no decorrer histórico, não havia uma tutela capaz de reprimir com eficácia as violações impostas à coletividade, porém, a partir da superação da dicotomia do direito público e privado, passou-se a identificar um terceiro gênero, o direito coletivo *lato sensu*. Emergiram, por sua vez, diversos mecanismos jurídicos designados para a proteção deste novo ramo do direito<sup>121</sup>. Esse avanço se mostra fundamental no caso em tela, considerando-se que – como ensina Héctor Valverde Santana – as relações de consumo “não se resumem nas questões individuais”, mas denotam “um caráter essencialmente coletivo, no sentido de transindividualidade”, configurando-se “decorrência da própria estrutura da atual sociedade de consumo, centrada na produção em série ou massificada, com igual característica para o consumo de produtos e serviços.”<sup>122</sup>

Em face desse contexto, o Microssistema Consumerista previu a tutela coletiva, preconizando, no art. 81, que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida a título coletivo, quando se tratar de interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos (*stricto sensu*), ou interesses ou direitos individuais homogêneos. A Lei Federal n.º 8.078/90, para além, adotou o princípio da reparação integral dos danos, art. 6º, VI, consubstanciando não só o direito à efetiva reparação, mas à efetiva prevenção dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Sucede, contudo, que a Empresa SEM PARAR, ora, Acionada, vêm perpetrando lesões coletivas *stricto sensu*, bem como individuais homogêneas, uma vez que comete condutas que atentam contra a comunidade e faz-se mister o pleito ensejando reparação.

O dano moral coletivo, que envolve o caso em comento, constata-se como uma modalidade de lesão já definida e deferida pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme

---

<sup>121</sup> SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 66-67.

<sup>122</sup> *Ibidem*, p, 66.

se observa: “o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade”<sup>123</sup>. Destarte, Hector Valverde Santana aduz: “(...) define-se o dano moral coletivo como a injusta lesão dos direitos imateriais pertencentes à determinada coletividade, ou seja, é a violação injusta de específico círculo de valores coletivos”. Nessas hipóteses, dispensa-se a prova direta do dano moral coletivo, “porquanto não se configura apenas com a verificação da dor da coletividade, mas presume-se em razão da demonstração do fato violador dos valores coletivos (*damnum in re ipsa*)”<sup>124</sup>.

**Em sede de observação das condutas da Demandada, vislumbra-se a ascendência dos fatores que enquadram as vicissitudes, já apresentadas, como matéria que viola os direitos coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos, urgindo, porquanto, a necessidade de discorrer acerca do motivo de tais enquadramentos.** Em complemento, note-se o entendimento agregado pelo Superior Tribunal de Justiça, que conclama que “o dano moral coletivo cumpre três funções: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a tais direitos transindividuais.”<sup>125</sup>. Por derradeiro, com base no exposto acima, imprescindível frisar que o montante indenizatório, na seara coletiva, a ser fixado, servirá para que se mitigue os males supraditos, mais do que somente exercer função punitiva, estabelece um papel pedagógico-preventivo, sendo, pois, de cunho fundamental a todos que compõem a República Federativa do Brasil.

**Denota-se nítido que a conduta da SEM PARAR, ao cometer diversas práticas arbitrárias contra uma série de destinatários finais, revela forte desvalia perante o espírito coletivo. Exige-se, pois, uma punição mais severa, que ultrapasse a esfera individual de cada consumidor atingido, dado “o**

<sup>123</sup> STJ, REsp n.º 1.517.973/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018.

<sup>124</sup> SANTANA, Héctor Valverde *Dano moral no direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 165.

<sup>125</sup> STJ, REsp 1.586.515/RS. Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/05/2018, DJe 29/05/2018.

**abalo, a repulsa, a indignação ou mesmo a diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva (por todos os membros), entre outros efeitos lesivos”<sup>126</sup>.** A reparação por dano moral coletivo exercerá duas funções essenciais, cujos efeitos ou resultados esperados com a condenação contribuem para a amenização do panorama atual das relações de consumo, marcadas por tantas e tamanhas posturas abusivas<sup>127</sup>. A primeira delas é que funciona como sanção pedagógica, fazendo com que 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>128</sup>. A segunda função encontra assento na “técnica do valor do desestímulo”, assemelhando-se com a natureza da pena de natureza criminal<sup>129</sup>.

## **2.11 – DA NECESSÁRIA INVERSÃO PROBATÓRIA DO PRESENTE CASO EM PROL DOS CONSUMIDORES.**

No plano fático, podem ocorrer desequilíbrios nas relações jurídicas – as quais fazem com que uma das partes tenha muito mais dificuldade em comprovar seu direito do que a outra, ensejando-se a inversão do *onus probandi*. Essa exceção está legitimada, sobretudo, na Lei Federal n.º 8.078/90, em seu art. 6º, VIII, cuja citada prerrogativa se mostra expressa como direito básico do consumidor, quando verossímil as suas alegações ou constado seu estado de hipossuficiência. Com efeito, em face da sua relevância, faz-se salutar exaltar a indubitável desarmonia de forças que envolvem o caso em comento, assim como os outros requisitos necessários para inversão probatória.

Por força do art. 4º, inciso I, do Código Consumerista, todo consumidor é visto como ente presumidamente vulnerável dentro de uma relação de consumo e, assim sendo, na situação em tela, não seria diferente. Conforme leciona Cláudia Lima Marques, “A vulnerabilidade fática é aquela desproporção fática de forças, intelectuais e

<sup>126</sup> MEDEIROS NETO, Xisto. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTR. 2004.

<sup>127</sup> BENJAMIN, A. H. V. Artigo 61. *In*: MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H.; MIRAGEM, B. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 1.459.

<sup>128</sup> BERSTEIN, Horacio Luis. *Derecho Procesal del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley, 2003. p. 45.

<sup>129</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994. p. 55.

econômicas, que caracteriza a relação de consumo.<sup>130</sup> Já vulnerabilidade jurídica ou científica, como assevera a exímia professora, “É a falta de conhecimentos jurídicos específicos, de conhecimentos de contabilidade ou de economia”.<sup>131</sup>

No caso *sub analise*, os consumidores estão cobertos por ambas premissas exortadas, haja vista que a Empresa, em tela, detém óbvia superioridade econômica, não apresenta um atendimento digno às demandas consumeristas, muito menos se compromete a adotar uma conduta diligente e proba, já que pratica uma série de abusividades no mercado de consumo. À vista disso, atribua-se atenção a toda essa conjuntura e resta evidente que os clientes não detêm nenhum poder de “barganha”, restando expostos a diversas irregularidades ocasionadas pela Acionada. Nesse sentido, ficam os destinatários finais submetidos, em relação à fornecedora, às informações errôneas e enganosas ou, ainda, à falta de informações devidas; a serviço que não contrataram, com o qual têm de arcar indevidamente; à inscrição despropositada nos órgãos de proteção ao crédito; aos meios de atendimento insatisfatórios, com extrema dificuldade para cancelar o serviço; além de cobranças indevidas. Paira límpida, pois, a vulnerabilidade fática e jurídico-informacional.

**Nesse viés, essa nítida disparidade, na relação de consumo, já atribuiria atenção à solicitada inversão do ônus da prova, porém, outros fatos atuam para atribuição concreta dessa prerrogativa, havendo a verossimilhança das denúncias dos consumidores.** O conceito de verossimilhança diz respeito àquilo que se coaduna com a verdade, aparenta ser real, ou seja, é necessário que as alegações guardem pertinência com o que é verídico. Tal requisito mostra-se amplamente configurado, haja vista que os **autos do Inquérito Civil, per si, reúnem conteúdo probatório suficiente para demonstrar a materialidade dos fatos alegados, sobretudo porque coaduna-se com as inúmeras protestações jungidas aos sítios eletrônicos “Reclame.Aqui” e “Consumidor.gov”.** Além disso, destacam-se as reclamações encontradas pelo PROCON/BA, no que concerne à **multicitada Empresa.**

<sup>130</sup> MARQUES, Claudia Lima.; MIRAGEM, Bruno.; BENJAMIN, Antônio Herman. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 229.

<sup>131</sup> Idem.

### III - DA TUTELA ANTECIPADA EM CARÁTER LIMINAR DA PRETENSÃO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em situações nas quais a realização do direito não possa ser postergada até a sentença final do processo, seja concedida, sob forma liminar, a tutela antecipada. A possibilidade de antecipação da tutela advém do entendimento de que “o tempo é concomitantemente inerente à fisiologia do processo e fonte de dano ao autor que tem razão no seu pleito”<sup>132</sup>; logo é preciso distribuí-lo, de acordo com determinados critérios, ao longo do seu desenvolvimento, visto que, do contrário, corre-se o risco de o autor ser afetado pelo tempo do processo, com evidente violação do princípio da igualdade (arts. 5.º, I, da CF/1988, e 7º do CPC)<sup>133</sup>.

Segundo Marioni, a técnica antecipatória tem justamente por função distribuir, de forma isonômica, o ônus do tempo no processo<sup>134</sup>, fundamentando-se, para tanto, dentre outra hipótese, na urgência – circunstância que se enquadra ao pleito desta Ação Civil Pública. Ora, de “nada adianta a prestação jurisdicional precisa, mas intempestiva”<sup>135</sup>, de modo que “quando a justiça tarda, ela na verdade falha”<sup>136</sup>. Destarte, 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.

Também dispõe o art. 300 do CPC/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”<sup>137</sup>. Nesse mesmo contexto, acrescenta Leonardo

---

<sup>132</sup> MARIONI, Luiz Guilherme.; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimento comum*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, volume 2 [livro eletrônico], p. 239.

<sup>133</sup> Ibidem, p. 239 – 240.

<sup>134</sup> Ibidem, p. 240.

<sup>135</sup> LEONEL, Ricardo de Barros. *Manual do Processo Coletivo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. 294.

<sup>136</sup> Ibidem, idem.

<sup>137</sup> Cf.: WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; CONCEIÇÃO, Maria Lúcia Lins; RIBEIRO, Leonardo Ferres da Silva; MELLO, Rogerio Licastro Torres de. *Primeiros Comentários ao Novo Código de Processo Civil*. Artigo por Artigo de acordo com a Lei 13.256/2016. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

de Medeiros Garcia que o magistrado “Poderá conceder a tutela liminarmente de plano (*inaudita altera parte*) ou após justificação prévia (com citação do réu), caso seja relevante o fundamento da demanda (*fumus boni iuris*)”, bem como “haja justificado receio de ineficácia do provimento final (*periculum in mora*) (...)”. O mesmo doutrinador ainda apregoa que, independente de solicitação do autor nesse sentido, poderá o juiz impor multa diária para o descumprimento da medida liminar<sup>138</sup>.

**No caso em tela, as ações da Demandada, ao descumprir o quanto firmado e vilipendiar a legislação vigente, infringem expressas disposições legais – destacadas nesta petição exordial –, configurando o *fumus boni iuris*. Por sua vez, o *periculum in mora* está patenteadado na necessidade de inibir, o quanto antes, as referidas práticas abusivas.** Há, inexoravelmente, ofensa a direitos legítimos e transgressão aos princípios que norteiam a dinâmica das relações de consumo, posto que a parte acionada, por meio de práticas abusivas, atinge inúmeros consumidores. **Existe, portanto, fundado receio de dano a caracterizar o perigo resultante da demora na decisão**, pois a parte contrária poderá continuar prejudicando uma série de destinatários finais.

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 úteis, a contar da intimação da decisão concessiva, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Federal de Reparação de Interesses dos Consumidores, previsto na Lei nº. 7.347/85, sem prejuízo do crime de desobediência, seja a Ré compelida a:

- 1) Não dificultar o cancelamento do serviço e, nessa senda, não se utilizar de empecilhos para evitar que o consumidor o efetive, devendo dispor de meios de atendimento adequados e eficientes aos consumidores contratantes, para a resolução de suas demandas, de modo a atender às normas atinentes ao Serviço de**

<sup>138</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual- Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 529.



**Atendimento ao Consumidor (SAC), previstas pelo Decreto n.º  
11.034/2022, nos seguintes termos:**

**1.1) Assegurar o acesso SAC de forma gratuita e sem ônus para os consumidores, sendo disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento deverá ser amplamente divulgado, sendo obrigatório o acesso ao SAC prestado por atendimento telefônico;**

**1.2) Executar horário de atendimento não inferior a 08 (oito) horas diárias, com disponibilização de contato com humano, constando, no primeiro menu, as opções mínimas de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, com tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, e para a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição;**

**1.3) No tratamento das demandas, o SAC deverá garantir a tempestividade, segurança, privacidade e resolutividade, bem como observar os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade;**

**1.4) Caso finalize a chamada telefônica antes da conclusão do atendimento, de forma justificada e cabível, em conformidade com as normas técnicas e jurídicas vigentes, deverá retomar a chamada ao consumidor; informar o registro numérico; e concluir o atendimento;**

**1.5) Respeitar o direito dos consumidores acompanharem, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas**



demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico, nos seguintes termos: i) disponibilizando o histórico, sem ônus, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; ii) mantendo a gravação da chamada telefônica pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contado da data do atendimento; iii) assegurando a manutenção do registro do atendimento, à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora, pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos, contado da data de resolução da demanda;

1.6) Responder às demandas dos consumidores: i) no prazo de 07 (sete) dias corridos, contado da data de seu registro; ii) adotar imediatamente as medidas necessárias à suspensão da cobrança quando a demanda tratar de serviço não solicitado ou de cobrança indevida; iii) receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor, não impondo obstáculos e/ou empecilhos ilícitos.

2) Não adotar as práticas abusivas de venda casada e de fornecer qualquer tipo de serviço/produto sem a anuência expressa do consumidor, expressamente vedadas pelo *Códex* Consumerista em seu art. 39, incisos I e III, respectivamente, com o desiderato de não afetar a liberdade de escolha dos destinatários finais, nos seguintes termos:

2.1) Não condicionar ou vincular a contratação de seus serviços ao "Skeelo Audiobooks", bem como não impor tal item e a sua respectiva cobrança, sem solicitação e/ou aquiescência prévia, dos consumidores;

- 2.2) Por conseguinte, deverá se abster de realizar cobranças referentes a “Skeelo Audiobooks” e, portanto, retirará a cobrança atinente a tal serviço da fatura dos contratantes, equiparando-o à amostra grátis, nos termos do art. 39, parágrafo único, do Diploma Consumerista, eis que se trata de serviço não requerido por aqueles.
- 3) Cumprir o quanto ofertado aos destinatários finais, notadamente a isenção de mensalidade assegurada por determinado período, de modo a respeitar o art. 30 do microssistema consumerista vigente, nos seguintes termos:
- 3.1) Não se utilizar, *ipso facto*, de método comercial desleal consistente em oferecer isenção de mensalidade aos consumidores – notadamente, quando o contratante deseja cancelar o serviço – e, posteriormente, descumprir o quanto prometido;
- 3.2) Diante do não cumprimento da oferta de isenção de mensalidade, observar o art. 35 do CDC, possibilitando aos consumidores prejudicados escolherem, alternativamente e à sua livre escolha, entre uma das hipóteses previstas nos incisos I a III do predoito dispositivo, quais sejam: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos;
- 4) Respeitar o direito à informação dos consumidores, *ex vi* art. 6º, inciso III, e art. 31 do Código de Defesa do Consumidor, bem como o princípio da transparência, conforme art. 4º do mesmo Diploma, apresentando, portanto, informações verídicas e corretas aos destinatários finais;

- 5) Não realizar cobranças indevidas aos consumidores, englobando, dentre outras, as seguintes circunstâncias: i) após o cancelamento do serviço, com os valores pertinentes já quitados; ii) atinentes a serviço não solicitado, denominado “Skeelo Audiobooks”; e iii) em relação ao período no qual a oferta de isenção de mensalidade não foi cumprida;**
- 6) Não efetuar ligações excessivas e não encaminhar quantidade desmedida de e-mails aos destinatários finais, adimplentes ou inadimplentes, respeitando o art. 42, *caput*, do Código Consumerista;**
- 7) Não inscrever os consumidores, indevidamente, em órgãos de proteção ao crédito, devendo respeitar o art. 43 do CDC, bem como retirar o nome dos destinatários finais que tenham sido negativados de forma indevida nesse âmbito.**
- 8) Não reiterar as práticas arbitrárias supramencionadas, passando a adotar conduta congruente com as normas consumeristas vigentes, com o fito de não continuar ocasionando transtornos e prejuízos aos destinatários finais de bens.**

#### **IV – DO PEDIDO DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a medida liminar concedida, sendo a parte adversa também compelida, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 15.000 (quinze mil reais), nos seguintes termos, a:

- 1) Efetivar o pagamento de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em desestímulo e compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais coletivos causados à sociedade, valor que deve ser revertido para o Fundo Estadual dos Direitos do Consumidor;**

- 2) Concretizar o pagamento de indenização para os consumidores, que sofreram prejuízos materiais e morais, em decorrência das práticas abusivas denunciadas nesta medida judicial coletiva, a serem apurados após o seu julgamento, nos termos do art. 95 da Lei n.º 8.078/90;**
- 3) Devolver, em dobro, os valores indevidamente pagos pelos consumidores, nos moldes do art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90, de modo atualizado e corrigido;**
- 4) Concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

#### **V – DOS REQUERIMENTOS DESTA LIDE COLETIVA.**

Diante do quanto exposto, a parte Autora requer, ainda, que:

- a) seja determinada a intimação 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 concretizadas virtualmente, através do endereço eletrônico jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual n.º 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 Código de Defesa do Consumidor;

f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n.º 8.078/90, para 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 pericial 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 presente causa o valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), para fins dos efeitos jurídicos processuais cabíveis.

Acompanha esta medida judicial coletiva o Inquérito Civil n.º 003.9.139446/2022, contendo todas as folhas devidamente identificadas pelo Sistema Eletrônico IDEA/MPBA.

Termos em que pede e espera deferimento.

Estado da Bahia, Cidade de Salvador.

Ano 2023, 28 de fevereiro.

**Joseane Suzart Lopes da Silva**  
**Promotora de Justiça**