



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ

COMARCA DE TOLEDO

1ª VARA DA FAZENDA PÚBLICA DE TOLEDO - PROJUDI

Rua Almirante Barroso, 3202 - Edifício do Fórum - centro - Toledo/PR - CEP: 85.900-020 - Fone: (45) 3277-4802 - E-mail:
primeiravaraciveltoledo@gmail.com

Processo: 0011655-88.2021.8.16.0170

Classe Processual: Ação Civil Pública

Assunto Principal: Práticas Abusivas

Valor da Causa: R\$500.000,00

Autor(s): • Município de Toledo/PR (CPF/CNPJ: 76.205.806/0001-88)
RUA RAIMUNDO LEONARDI, 1586 - TOLEDO/PR - CEP: 85.900-110

Réu(s): • O SOLUCIONADOR ASSESSORIA LTDA (CPF/CNPJ: 30.406.700/0001-41)
Rua Barão do Rio Branco, 1641 Sala - Centro - TOLEDO/PR - CEP: 85.900-005

Sentença

Todo homem esteja sujeito às autoridades superiores; porque não há autoridade que não proceda de Deus; e as autoridades que existem foram por ele instituídas.

De modo que aquele que se opõe à autoridade resiste à ordenação de Deus; e os que resistem trarão sobre si mesmos condenação.

Porque os magistrados não são para temor, quando se faz o bem, e sim quando se faz o mal. Queres tu não temer a autoridade? Faze o bem e terás louvor dela, visto que a autoridade é ministro de Deus para teu bem. Entretanto, se fizeres o mal, teme; porque não é sem motivo que ela traz a espada; pois é ministro de Deus, vingador, para castigar o que pratica o mal. Romanos, 14.13

1 – RELATÓRIO:

A **parte Autora**, qualificada na peça inicial, moveu a presente *ação civil pública* em face da **parte Ré**, também qualificada, alegando que esta estaria lesando consumidores em razão da sua forma de atuação na renegociação de dívidas com instituições financeiras. Ao final pediu: i) *declaração de abusividade das publicidades da Ré*; ii) *determinação de cessação das publicidades da Ré*; iii) *declaração de nulidade dos contratos realizados pela Ré e, subsidiariamente, a declaração de nulidade da multa consignada nos mesmos*; iv) *condenação em dano moral coletivo de R\$ 500.000,00*; v) *responsabilidade solidária dos sócios da Ré*.



A parte Ré foi citada.

A parte Ré apresentou a contestação requerendo a improcedência dos pedidos.

A parte Autora impugnou a contestação.

O feito foi saneado e organizado.

Em instrução processual foram produzidas as provas.

As partes apresentaram alegações finais.

O Ministério Público apresentou parecer de mérito, pugnando pelo julgamento de procedência.

Após, vieram os autos conclusos.

É o necessário, e breve, relatório.

Decido.

2 – FUNDAMENTAÇÃO:

– Da Existência de Abusividade nas Relações Contratuais entre a Ré e os Consumidores:

O Código de Defesa do Consumidor unificou a responsabilidade civil contratual e extracontratual. Pela Lei Consumerista, pouco importa se a responsabilidade civil decorre de um contrato ou não, pois o tratamento diferenciado se refere apenas aos produtos e serviços.

Regra geral, a responsabilidade, na sistemática de consumo, é objetiva, prescindindo da prova da culpa do fornecedor. Prescreve, nesse sentido, o art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. *In verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;



II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Deste modo, “*não cabe ao consumidor a prova do defeito do produto ou do serviço. O consumidor provará o dano sofrido, e o nexo causal entre o dano e o produto ou serviço. Cabe ao fornecedor, detentor dos meios técnicos da produção, provar a inexistência do defeito. É o que se deflui das disposições normativas do CDC que preveem que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente (art. 14, §3º). A prova da ausência do defeito portanto, segundo expressa dicção legal, fica a cargo do fornecedor.*” (ROSEVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil, vol. 3. 7.ed. Salvador: Editora Juspodvim. p. 432/435).

Além de o fornecedor se eximir da responsabilidade se provar que o defeito inexistente, também se afasta a responsabilidade se provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e o fortuito externo, observadas as particularidades do caso concreto. Nesse sentido:

“O fato de o artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor não se referir ao caso fortuito e à força maior, ao arrolar as causas de isenção de responsabilidade do fornecedor de serviços, não significa que, no sistema por ele instituído, não possam ser invocadas.” (STJ, REsp nº 120.647, SP, relator Ministro Eduardo Ribeiro, DJ de 15.05.2000).

Portanto, frise-se: “nas relações de consumo, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo causal. É ônus do fornecedor, no entanto, provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, ausência de defeito no serviço ou fortuito externo, posto que tais institutos rompem o nexo de causalidade que liga o fato danoso ao bem ou serviço” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2008).

Nesse sentido é, também, o magistério de Antônio Herman Benjamin:

“Em todas estas hipóteses de exoneração, o ônus de prova é do responsável legal, vez que o dispositivo afirma que ele ‘só não será responsabilizado quando provar tais causas (art.12 §3º).” (BENJAMIN, Antônio Herman V. Manual de Direito do Consumidor. 2ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009).

Tudo isso sem que se descuide dos pilares da eticidade e boa-fé, ínsitos a todos os tipos de contratos, nos termos do contido no artigo no artigo 422 do Código Civil, “*in verbis*”: “*Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.*”

No caso dos autos, é incontroverso que a Ré é empresa atuante no ramo de renegociações bancárias e assessoria extrajudicial em cobranças, claramente inserida no mercado de consumo.



A esse despeito, a controversa repousa na forma de conduta da Ré junto aos seus clientes consumidores e perante as instituições financeiras credoras, consubstanciada em negociações extrajudiciais para o fim de redução dos valores das parcelas mensais de financiamentos, em sua grande maioria, de automóveis e motocicletas alienados fiduciariamente.

Nesse cenário, o padrão de contratação da Ré sempre tem por objeto a intermediação onerosa (isto é, cobrada pela Ré) junto as instituições financeiras, com viés de obrigação de meio (compromisso de tentar renegociar a dívida), sem assegurar algum resultado específico, mencionando ainda riscos como inclusão em cadastros restritivos de crédito e buscas e apreensões.

No entanto, robusta é a prova documental carreada aos presentes autos apontando que pouco exitosa é a atuação da Ré, cuja grande maioria de consumidores continuava a arcar com o financiamento juntamente da custosa remuneração da Ré.

E isso, aliás, para prestação de serviços simples de postagem ou requerimento de antecipação da dívida, na medida em que a Ré não provou nos autos a adoção de providências concretas e efetivas no intuito de negociar a redução dos financiamentos. Não trouxe um único registro documental de contato com algum banco demonstrando a efetiva execução do trabalho, a exemplo de relatórios, e-mails, propostas de acordo, mensagens ou correspondências propondo a redução do valor total financiado.

Quando ocorreria, conforme demonstram os processos administrativos do PROCON anexados à inicial, a intermediação da Ré foi singela ao ponto de apenas requerer junto a instituição financeira o valor da dívida para quitação à vista, o que obviamente reduz os juros e pode ser requerida diretamente pelo consumidor a qualquer tempo. A toda evidência, esse serviço não era o fim da contratação.

A Ré apenas juntou na seq. 224 três cálculos contábeis (em um universo de centenas de consumidores) indicando a taxa média do período e a efetivamente cobrada pela instituição financeira. Mas ressalte-se, sem comprovar que tenha se utilizado de tais cálculos para, de forma efetiva, negociar a redução dos financiamentos. Juntou apenas histórico de negociações que nada mais representam que próprias telas sistêmicas com relatos no sentido de que, em tal data, um representante entrou em contato com a instituição financeira, como facilmente se depreende das seqs. 224.5, 224.8 e 224.10.

Vale frisar, a esse respeito, que a mera juntada de tela sistêmica com a denominação “*relatório de acionamentos*” não possui força probatória. Isto porque anotações são produzidas unilateralmente e retiradas de um sistema interno da própria Ré, não se amoldando à definição contida no art. 425, V, do CPC. Trata-se de documento particular, cujo conteúdo apenas se presume verdadeiro em relação a quem o produziu. [1]

Nesse sentido, pode-se afirmar que os consumidores pagam expressiva quantia à Ré – normalmente cerca de 20% do valor da dívida –, para simples prestação de serviços de postagem ou requerimento de antecipação da dívida, para os quais, sem a efetiva negociação junto à instituição financeira, jamais justificariam a eventual (e improvável) redução de valores junto às financeiras.



Tome-se como exemplo o contrato celebrado com a consumidora NATIELE ELIS DE LIMA (seq. 1.8), a qual possuía um débito de R\$ 51.063,12 junto a OMNI S/A, na qual a Ré cobrou-lhe o valor de R\$ 10.300,00, para fazer a intermediação. O mesmo ocorreu com o consumidor ADEMIR DAS FLORES BRANDAO, o qual possuía um débito de R\$ 29.909,39 junto ao ITAU S/A, na qual a Ré cobrou-lhe o valor de R\$ 6.000,00, para fazer a intermediação.

Vale destacar, também, que esses contratos eram celebrados antes de qualquer prévia análise contábil que determinasse a real expectativa de redução da dívida, baseando a Ré sua cobrança de preços unicamente no valor da dívida do consumidor, o que afronta diretamente o art. 40 do CDC[2].

Não à toa que a inicial está acompanhada de 57 (cinquenta e sete) reclamações de consumidores que foram atendidos junto ao PROCON no período de junho de 2020 a outubro de 2021, além de outros 153 (cento e cinquenta e três) registros de boletins de ocorrência em face da Ré (seq. 1.26 /1.189, e seq. 137.3/137.26).

Não seria simples coincidência o fato de, dentre dessas 57 reclamações no PROCON, 48 estarem no mesmo sentido de que a Ré, no ato da contratação, orientava-os para pararem de pagar o financiamento de modo a facilitar a instituição financeira a baixar os juros, bem como que tal suspensão de pagamento não iria dar causa a busca e apreensão do veículo alienado fiduciariamente.

Obviamente não era a intenção dos consumidores que não estavam em mora, quando da contratação, se passarem por maus pagadores e receberem cobranças. Nesse sentido, veja-se que a inicial está acompanhada de diversas gravações telefônicas (seq. 1.12/1.23), em que há reclamações de consumidor nesse sentido – de inadimplência e recebimento de cobranças -, quando, em verdade, visavam obter facilidades e não transtornos. Porém, as respostas dos prepostos da Ré eram sempre contra a insurgências do consumidor.

Os consumidores ainda relatavam que, não bastasse a prévia recomendação para a cessação dos pagamentos do financiamento (mesmo não havendo mora), após a busca e apreensão dos veículos a Ré passava a orienta-los a buscar negociação direta com a instituição financeira (ato para o qual cobrara dos consumidores para fazer), além de passar a impor empecilhos para a rescisão do contrato - conforme demonstram as conversas gravadas nas seqs. 1.137/1.138 –, tais como solicitação de próprio punho entregue via postal. Isso aconteceu com 9 desses consumidores. Este era o modo da Ré eventualmente conseguir reduzir as parcelas do financiamento, qual seja, o consumidor parava de pagar, escondia o veículo quando houvesse ação de busca e apreensão, e forçava os bancos à negociar.

Frise-se, por oportuno, que a prova oral realizada nos autos corrobora a prova documental acima mencionada, confirmando as abusividades perpetradas pela Ré. A testemunha GISSELA (seq. 215.12) declarou que:

“(…), à época as parcelas do financiamento estavam em dia, porém foram orientados pela empresa a interromper o pagamento das parcelas. Que fora informada que o banco credor entraria em contato, mas que deveria ignorar qualquer comunicação da instituição financeira, sob o argumento de que, naquele



momento, a empresa “O Solucionador” negociaria diretamente com o banco. Que, após o recebimento de diversas ligações da instituição financeira, foram surpreendidos com a notícia da decretação da busca e apreensão do veículo financiado, tendo de contratar advogado e optando por devolver o automóvel. Que que a empresa “O Solucionador” cobrou pelos serviços prestados em 12 (doze) parcelas no cartão de crédito, totalizando o montante de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), os quais foram efetivamente pagos, uma vez que não foi possível realizar o cancelamento. Que, no momento da contratação da empresa, o desconto prometido pela renegociação da dívida justificava a contratação dos serviços oferecidos. Que foi instruída a não atender, em nenhuma hipótese, as ligações do banco. Que, ao ser comunicada sobre a busca e apreensão do veículo, entrou em contato com a empresa “O Solucionador”, a qual a orientou a esconder o automóvel, sem oferecer possibilidade de negociação ou de apresentação de propostas pelo banco, informando apenas que era necessário aguardar mais tempo, pois ainda não haviam obtido êxito na negociação. Que foi instruída pela empresa a guardar valores para uma possível negociação futura com a instituição financeira. Que, conforme se recorda, lhe foi entregue um documento contendo uma estimativa de redução de juros e economia, de forma detalhada. Que, em relação aos prejuízos sofridos, teve de arcar com o valor do veículo (do qual haviam sido pagas 17 das 36 parcelas do financiamento), além de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) em honorários advocatícios e R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) pagos à empresa “O Solucionador”. Que, no momento da questionaram exaustivamente a empresa sobre os riscos, mas eles frisaram bastante que conseguiram fazer. Que, nos contatos realizados com a empresa “O Solucionador”, não houve apresentação de proposta concreta para a redução do valor do financiamento.”

O relato da testemunha LUCIANE PATRÍCIA (seq. 215.13) é muito semelhante, a qual assim declarou:

“(…). Que se dirigiu até a empresa “O Solucionador”, onde lhes foi explicado que, caso parassem de pagar o financiamento do veículo, a empresa resolveria 'os problemas dos juros'. Que contratou os serviços pelo valor de R\$ 3.000,00. Que a Ré sempre afirmava estar resolvendo a situação, o que, na prática, nunca se concretizou. Que foi surpreendida com a notícia de busca e apreensão do veículo ao procurar uma advogada. Que teve de esconder o veículo para evitar a apreensão até que o problema fosse resolvido, o que ocorreu mediante quitação junto à instituição financeira com o auxílio de sua advogada. Que o financiamento de seu veículo era no valor de R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais) e que, à época da contratação da empresa requerida, já havia pago 12 parcelas de R\$ 554,00 (quinhentos e cinquenta e quatro reais) cada, sendo que ainda teve de pagar mais



o equivalente a um salário mínimo e mais R\$ 6.000,00 para pagamento das parcelas em atraso. Que a única informação prestada pela Ré era de que haviam entrado em contato com o banco, mas sem retorno.”

Já a testemunha PEDRO DA SILVA SANTOS (seq. 215.12) afirmou que:

“(…) procurou a empresa “O Solucionador” objetivando a redução de juros do contrato de financiamento que possuía com instituição financeira. Que em um primeiro contato com a empresa, esta realizou cálculos de redução de juros, porém, para que o serviço fosse empreendido, seria necessário prévio pagamento dos serviços. Ainda na ocasião do atendimento, disse que questionou a Ré a respeito dos riscos, dizendo-se receoso com a busca e apreensão do automóvel, ao que foi informado de que não precisaria mais se preocupar com o banco, e que a empresa negociaria diretamente, sendo categoricamente orientado a não atender ligações e chamados da financeira. Que, passado algum tempo, recebeu uma ligação da Ré noticiando a busca e apreensão do seu automóvel, e em razão disso foi instruído a esconder o automóvel, sob o pretexto de que a empresa tentaria reverter a situação. Que o veículo foi apreendido judicialmente, motivo pelo qual procurou contato com a Ré, a qual afirmou que não haveria nada mais a ser feito. Que a Ré o orientou a deixar de pagar as parcelas, e inclusive recolheram o seu carnê, ficando sob custódia da empresa. Que quando saiu a busca, a orientação repassada pela Ré foi a de esconder o veículo. Que em relação aos serviços contratados junto à Ré, a forma de pagamento foi estipulada em 10 (dez) parcelas de cerca de setecentos reais, das quais chegou a pagar três ou quatro, tendo interrompido os pagamentos por orientação de sua advogada. Que durante os contatos com a empresa requerida, esta somente lhe disse que estava negociando os valores com o banco, porém em nenhum momento lhe foi apresentada uma proposta com valores concretos. (…).”

Por sua vez, a testemunha SIDMAR GOMES (215.15) narrou que:

“(…) que o contrato de financiamento estava em nome de sua mãe, mas foram juntos negociar com a Ré. Que sua mãe é uma pessoa idosa. Que quem pagava as prestações era ele mesmo e sua esposa. Que o carnê do banco foi recolhido pela Ré. Que pagava quinhentos reais por mês em parcelas à Ré. Que ao momento em que contratou a Ré, estava em dia com o financiamento, quando recebeu a orientação para suspender o pagamento. Que foi lhe dito, ao momento do atendimento, que a empresa negociaria diretamente com o banco, e que não seria expedida ordem de busca e apreensão, informação esta que julgou relevante para a celebração do contrato. Que sofreu prejuízos com a situação, pois teve de contratar advogado, e embora tenha vencido ação judicial movida contra a Ré, ainda não recebeu nada, ainda esclarecendo que, em relação ao carro, teve que negociar diretamente com o banco as parcelas em atraso e continuou pagando.



Que após a contratação da Ré, em nenhum momento lhe foi apresentada uma proposta de renegociação com valores concretos. (...).”

Outros consumidores foram também inquiridos em Juízo na qualidade de testemunhas, tais como VAGNER RODRIGUES (seq. 215.16), ARLINDO DA VEIGA (seq. 215.2), CLAUDINO LUIS BILESSIMO (seq. 215.3), guardam estreita relação com os depoimentos dos demais consumidores acima transcritos, as quais se reporta por brevidade.

Todavia, cabe ainda destacar as declarações de SUELI MYNARSKI (seq. 215.4), pessoa essa ouvida na condição de informante. Sendo a responsável pela abertura de processos administrativos no PROCON e condução de audiências de conciliação, seu relato corrobora as constatações das práticas abusivas da Ré, no seguinte sentido:

“(...). que atualmente não fazem mais contato preliminar com a empresa “O Solucionador”, pois já houveram várias tentativas de realizar tratativas prévias com a requerida, porém não surtindo efeito, hoje passaram a fazer a abertura direta de processo administrativo, já no primeiro contato com o consumidor. Que a reclamação dos consumidores é padronizada, sendo que os procedimentos instaurados são parecidos. que embora não saiba exatamente a quantidade, estima que o número de procedimentos contra a requerida é superior a 130. Que a maioria dos consumidores não são pessoas esclarecidas, mas existe público de todas as idades e de todos os níveis de instrução. Que desde o início, as reclamações são de que os consumidores veem a oferta do serviço através de programas televisivos, com a promessa de redução de juros de dívida, sendo que a maioria deles informam que a procura da empresa se deu com o intuito de renegociação de juros de contrato de financiamento de veículo, porém também foram registradas situações de contrato de empréstimo bancário, de empréstimo de cartão de crédito e dívidas atrasadas. Que a maioria dos consumidores relatam que estavam em dia com os contratos de financiamento. Que os consumidores relatam orientação da Ré para suspensão do pagamento das parcelas em dia, sempre garantindo que não haveria busca e apreensão ou negativação junto aos órgãos de proteção de crédito, sem que ficasse estabelecido um prazo certo para a execução do contrato, porém, passado algum tempo da contratação, passavam a receber cobranças do banco, inclusive com notificações de busca e apreensão além da negativação. Que ao entrarem em contato com a Ré a respeito dessas cobranças, eram orientados no sentido de ocultação do automóvel. que ao buscarem o PROCON, os consumidores reclamavam que o ofertado pela requerida não corresponde ao contrato, discordando da ocultação do automóvel e preocupando-se com a negativação do nome. Que ao solicitarem o cancelamento do contrato, a Ré dificultava o processo, pedindo para que os consumidores enviassem uma carta de próprio punho via postal à matriz, após o que, em resposta, informava que não haveria ressarcimento, apenas a resolução contratual mediante quitação do valor inicial do contrato. Que segundo acredita, em



aproximadamente 95% dos processos administrativos em trâmite não há comprovação de nenhum tipo de negociação, pela Ré com a instituição financeira, sendo que, nos procedimentos administrativos, pediram esclarecimentos às instituições financeiras, as quais não apresentaram documentos ou informações sobre a negociação dos juros. (...).”

Dessa forma, na esteira das bem pontuadas palavras do digno representante do Ministério Público, resta claro que as pessoas inquiridas em Juízo apresentaram depoimentos que revelam um padrão de conduta por parte da Ré, exatamente como mencionado pelo PROCON junto à inicial, destacando-se os seguintes pontos comuns nos relatos:

- 1. Captação de clientes por meios publicitários.*
- 2. Promessa de redução de juros e quitação de dívidas.*
- 3. Orientação para interromper o pagamento das parcelas de financiamento.*
- 4. Instrução para ocultação de veículos.*
- 5. Ausência de propostas concretas de renegociação.*
- 6. Cobrança de valores por serviços não prestados.*
- 7. Prejuízos financeiros e necessidade de contratação de advogados.*
- 8. Desconformidade entre promessas e resultados.*

Nesse particular, é bom ressaltar que as testemunhas arroladas pela Ré - Manoela Marina Cordeiro e Roger Pereira Medina – prestaram depoimentos discrepantes, havendo divergência até mesmo com o depoimento pessoal do representante da Ré.

Observe-se que a testemunha Manoela (seq. 215.5) relatou que era funcionária de Curitiba e não sabia como era calculada a remuneração da Ré, apenas havendo uma estimativa com base no valor da dívida, bem como que os cálculos contábeis somente eram feitos após a contratação e somente foram iniciados em agosto de 2020 (antes sequer eram feitos), quando então era enviado um AR à instituição financeira demonstrando a insatisfação com a dívida e o interesse em renegociar.

Essa testemunha Manoela também relatou que tinha acesso a todos os processos de negociações de Toledo. Porém, a testemunha Roger (seq. 216.6) relatou que, na época em que trabalha junto à Ré, não havia essa comunicação entre os polos de Toledo e Curitiba, sendo que desconheceria a testemunha Manoela e que a situação por ele descrita não refletia o funcionamento da Ré no ano de 2020, cujos polos eram autônomos.

Outra contradição repousa no fato de a testemunha Roger mencionar que a remuneração da Ré era de cerca de 10% do saldo devedor, ao passo que o representante da Ré, na qualidade de gerente, menciona ser a remuneração média de 20%.



É bem verdade que a Ré arrolou outras testemunhas, as quais informaram a satisfação com os serviços prestados. Mas isso, por si só, não afasta todas as conclusões acima expostas, alusivas a um grande número de consumidores lesados.

Com efeito, é patente a onerosidade excessiva existente nos contratos celebrados pela Ré diante de seus consumidores, de modo a ensejar o reconhecimento de sua nulidade porque obrigam os consumidores a permanecerem inadimplentes junto à instituição financeira, ficando estes sujeitos à inscrição de seus nomes nos órgãos de proteção ao crédito e a apreensão do bem, ante o não pagamento das parcelas do financiamento (art. 422, do CC c/c 42, parágrafo único do CDC), mediante afirmações ostensivas da Ré, quando da celebração dos contratos, de que isso não iria ocorrer, gerando consequências terríveis aos consumidores junto às instituições financeiras.

Além disso, e como se já não bastasse, essas contrações são celebradas sem qualquer prévia análise da viabilidade da negociação, mediante cobrança de vultosa quantia de aproximadamente 20% do valor financiado, sem a realização de trabalhos efetivos de negociação, mas de simples postagem ou requerimento de antecipação da dívida.

Nefasta prática abusiva que visa apenas angariar fundos em prejuízo de consumidores mal-informados e/ou enganados pela Ré.

Destarte, inegável a abusividade ensejadora de nulidade dos contratos.

Porém há delicada questão a ser ainda considerada nos autos. A parte Autora postula a declaração de nulidade dos contratos celebrados pela Ré. Ocorre, porém, que não se sabe propriamente a quantidade de contratos já celebrados, e certamente haverá casos em que, por alguma sorte do consumidor, houvera alguma renegociação da dívida, de forma que a declaração geral de nulidade poderia lhes prejudicar – conforme até mesmo indicado pelo documento de seq. 59.2, relativo à suposta relação de clientes em fase final de negociação.

Por consequência, considerando o efeito coletivo, mais percuciente é a declaração de nulidade dos contratos objeto dos 57 processos administrativos citados na inicial, bem como a nulidade de muitas rescisórias estabelecidas em quaisquer contratos da Ré, assim como da negativa de restituição de valores já pagos pelos consumidores.

Isso porque nesses contratos há cláusula de multa de aproximadamente 40% do valor do total do contrato, a qual era imposta ao consumidor que se deparava com as consequências da forma de operação da Ré e manifestava interesse em resilir a avença, além claro das infundadas objeções da Ré voltadas a manter hígido o contrato, tais como a apresentação de declaração de próprio punho via postal.

Logo, a declaração da nulidade, em âmbito coletivo, da cláusula penal constante em todos os contratos realizados pela Ré com seus consumidores é muito mais proveitosa, do ponto de vista prático.

- Da Publicidade Enganosa:



O Código de Defesa do Consumidor estabelece alguns princípios norteadores da atividade, entre eles a necessidade de identificação da publicidade e transparência, previsto no artigo 36, a vinculação contratual (artigos 30 e 35), a inversão do ônus da prova (artigo 38), a correção do desvio publicitário e a lealdade (artigo 4º, VI).

De acordo com o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor, “*É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.*” O §1º do citado artigo ainda menciona que “*É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.*”

Assim, o conceito está intimamente ligado à falta de veracidade, que pode decorrer tanto da informação falsa quanto da omissão de dado essencial.

Segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no REsp. 1.828.620, a oferta, publicitária ou não, deve conter não só informações verídicas, como também não ocultar ou embaralhar as essenciais. Sobre produto ou serviço oferecido, ao fornecedor é lícito dizer o que quiser, para quem quiser, quando e onde desejar, e da forma que lhe aprouver, desde que não engane, ora afirmando, ora omitindo.

Justamente por isso, no julgamento do REsp 1.364.915, o Ministro Humberto Martins assim anota: “*Mais do que obrigação decorrente de lei, o dever de informar é uma forma de cooperação, uma necessidade social. Na atividade de fomento ao consumo e na cadeia fornecedora, o dever de informar tornou-se autêntico ônus proativo incumbido aos fornecedores (parceiros comerciais, ou não, do consumidor), pondo fim à antiga e injusta obrigação que o consumidor tinha de se acautelar (caveat emptor).*”

Acontece que não foi essa a prática da Ré. Já restou amplamente mencionado acima que a imensa maioria dos consumidores foi levada até a Ré por meio de publicidades inseridas em programas de TV e em sites na internet, sem quais menções aos riscos do negócio – riscos esses, aliás, negados veementemente pelos propositos da Ré no momento da contratação.

Inclusive, as provas dos autos mencionam que ora a Ré menciona em suas publicidades taxas de êxitos elevadas, quando a realidade era diametralmente oposta.

Portanto, necessária a cessação da publicidade enganosa.

- Danos morais coletivos:

Quanto aos danos morais, vale destacar que eles pressupõem lesão a direito da personalidade. Desse modo, para a comprovação do dano moral, é imprescindível a presença de condições nas quais ocorreu a ofensa à moral, à honra, à personalidade, à dignidade do ofendido.



O dano moral reserva-se para os casos mais graves, de maior repercussão, onde ocorra efetiva ofensa à dignidade do ser humano, que é um dos fundamentos no nosso Estado Democrático de Direito, conforme artigo 1º, inciso III, da Constituição.

Dessa maneira, protegem-se todos os valores morais do cidadão, como a honra, a imagem, o nome, a intimidade, a privacidade, que englobam os chamados direitos da personalidade. A regra constitucional objetiva proteger a ofensa à dignidade humana, o que leva à conclusão de que não pode ocorrer a banalização do dano moral.

Já o dano moral coletivo, *“é categoria autônoma de dano que não se identifica com os tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas). Tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais.”* (REsp 1502967/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/08/2018, DJe 14/08/2018).

Com efeito, o dano moral coletivo é causado pela vulneração de direitos transindividuais e afeta a segurança jurídica relativa à proteção legal destes direitos, o que implica num sentimento coletivo de intranquilidade do cidadão, repercutindo negativamente na sociedade como um todo. A propósito, veja-se mais um precedente do Superior Tribunal de Justiça:

“(…). A condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em ultima ratio, seus valores primordiais. Assim, o reconhecimento de dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de sua banalização, tornando-se, somente, mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores. 3. No caso concreto, não restou configurada a grave ofensa à moralidade pública a ensejar o reconhecimento da ocorrência de dano moral coletivo. 4. Recurso especial provido. (STJ. REsp 1303014 RS, Ministro Luis Felipe Salomão, j. 18/12/2014).”

No caso, é preciso considerar as práticas abusivas da Ré, consubstanciadas em: i) *captação de clientes por meio de promessas enganosas de redução de dívidas; ii) orientação para interromper pagamentos de financiamentos, sem o devido esclarecimento quanto ao possível agravamento da situação financeira dos consumidores, face à negatização do nome junto aos órgãos de proteção de crédito; iii) orientação para a prática de irregularidades, a exemplo da ocultação dos veículos dados em alienação fiduciária; e iv) cobrança por serviços não realizados e conseqüente prejuízo financeiro para coletividade massificada de consumidores.*

Inegavelmente essas condutas afrontas direito transindividual da coletividade, o que configura dano moral coletivo indenizável.



Sobre tal ponto, os processos administrativos colacionados na inicial apontam uma remuneração da Ré de aproximadamente R\$ 261.550,00, valores brutos. Mas claro, trata-se de uma remuneração que significa apenas uma parcela dos clientes da Ré, certamente havendo inúmeros outros que não buscaram socorro junto ao PROCON.

Isso sem mencionar os 153 boletins de ocorrência registrados em desfavor da Ré, e as 1.207 ações protocoladas em face da mesma no sistema PROJUDI.

Portanto, o montante indenizatório pedido na inicial é adequado, devendo a indenização coletiva ser fixada em R\$ 500.000,00. Este valor deverá ser revertido em proveito da coletividade, na forma do art. 13 da Lei n. 7.347/85, depositado em conta de estabelecimento oficial de crédito com correção monetária, com especial destinada para divulgação de informações aos consumidores lesados, em âmbito regional, acerca dos riscos de práticas comerciais iguais as praticadas pela Ré, assim como formas idôneas de organização financeira a evitar o superendividamento.

- Sucumbência:

A ação foi totalmente procedente, sendo que o acolhimento de pedido subsidiário não implica sucumbência. Dessa forma, deve a parte Ré arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, na forma do art. 82, §2º, do CPC.

Da mesma forma, deverá a parte Autora arcar com o pagamento dos honorários advocatícios da parte Autora, os quais, considerando o grau de zelo do nobre profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido para o seu serviço, além do tempo decorrido até o momento, é razoável e proporcional o arbitramento em 10% do valor da condenação, nos termos do §2º do art. 85 do CPC.

3 - DISPOSITIVO:

Ante o exposto, com fundamento nos artigos 14, 39, 40 e 42, todos do CDC, no artigo 422 do Código Civil, bem como na forma do art. art. 487, inciso I, do CPC/15, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos deduzidos na inicial, para o fim de:

*a) **DECLARAR** a nulidade, em âmbito coletivo, da cláusula penal constante em todos os contratos realizados pela Ré com seus consumidores;*

*b) **CONDENAR** a parte Ré ao pagamento dos danos morais coletivos, no valor de R\$ 500.000,00, que serão corrigidos monetariamente pela média do INPC/IGP-DI desde o presente arbitramento, acrescidos de juros de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado, cujo valor deverá ser revertido em proveito da coletividade, na forma do art. 13 da Lei n. 7.347/85, depositado em conta de estabelecimento oficial de crédito com correção monetária, para especial destinação em*



divulgação de informações aos consumidores lesados, em âmbito regional, acerca dos riscos de práticas comerciais iguais as praticadas pela Ré, assim como formas idôneas de organização financeira a evitar o superendividamento;

*c) **DETERMINAR** a cessação de todas as publicidades da Ré, as quais deverão ser veiculadas com divulgação clara e objetiva da natureza dos serviços, que não implicam em assessoria financeira ou jurídica, devendo conter também advertências ostensivas dos riscos de não obtenção de vantagem alguma e de que não se pode assegurar o impedimento de o consumidor sofrer com busca e apreensão, além de inscrições nos órgãos de proteção ao crédito;*

*d) **CONDENAR** a parte Ré ao pagamento das custas e despesas processuais;*

*e) **CONDENAR** a parte Ré ao pagamento dos honorários advocatícios da parte Autora, no equivalente à 10% do valor da condenação.*

Por consequência, **confirmo os efeitos da medida liminar de seq. 32, com as alterações feitas no agravo de instrumento nº 76435-62.2021.8.16.0000.**

Para assegurar o direito dos consumidores em resilir o contrato com a Ré sem quaisquer ônus, **determino a ampla divulgação da presente sentença nos veículos oficiais de informação e publicidade do e.TJPR, devendo ainda a Autora zelar pela divulgação nos jornais regionais, podendo se utilizar dos valores da indenização coletiva para abater os custos da publicidade.**

Intimem-se.

[1] Sobre a imprestabilidade das telas sistêmicas para fins de prova, confira-se os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. AUSÊNCIA DE PROVA DA EXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA. PROVA UNILATERAL. TELA SISTÊMICA. NECESSIDADE DE SER DECLARADA A INEXISTÊNCIA DO DÉBITO DISCUTIDO. 2. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DANO MORAL. R\$ 10.000,00 (dez mil reais). ARBITRAMENTO QUE RESPEITA OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. 3. PROVIMENTO DO RECURSO QUE IMPLICA NO RECONHECIMENTO INTEGRAL DO PEDIDO. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA QUE DEVE SER SUPOSTADO INTEIRAMENTE PELA PARTE REQUERIDA /APELADA. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 9ª Câmara Cível - 0021520-26.2019.8.16.0035 - São José dos Pinhais - Rel.: JUIZ DE DIREITO SUBSTITUTO EM SEGUNDO GRAU GUILHERME FREDERICO HERNANDES DENZ - J. 22.10.2022)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALTA DE INTERESSE DE AGIR E INÉPCIA DA INICIAL. INOCORRÊNCIA. CARTÃO DE CRÉDITO. TELA SISTÊMICA QUE NÃO COMPROVA A CONTRATAÇÃO OU VALOR DA DÍVIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. ATO ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR. DANOS MORAIS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. CARÁTER PUNITIVO-REPARADOR. PARÂMETROS DOUTRINÁRIOS E JURISPRUDENCIAIS. MANUTENÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DENTRO DOS PARÂMETROS DOS ARTS. 82 § 2º E 85 CAPUT DO CPC. MANUTENÇÃO. HONORÁRIOS RECURSAIS NOS TERMOS DO ART.



85, § 11 DO CPC.RECURSO DESPROVIDO. 1. As preliminares arguidas não merecem provimento em virtude da existência de relação processual entre as partes bem como dos requisitos necessários da petição inicial. **2. A tela sistêmica é prova unilateral e não tem o condão de confirmar a existência da contratação ou dos valores supostamente devidos.** 3. A inscrição indevida causa danos morais por abalo de crédito, sendo desnecessária a prova do prejuízo. 4. Ao fixar a indenização por danos morais cabe observar: as circunstâncias do caso, o alcance da ofensa e a capacidade econômica do ofensor e do ofendido. A indenização deve ser suficiente para compensar a vítima pelo dano sofrido e sancionar o causador do prejuízo de modo a evitar futuros desvios. 5. Julgado improcedente o pedido formulado na inicial, portanto, vencida a autora, aplicável à espécie os artigos 82, § 2º. e 85, “caput” do Código de Processo Civil. 6. Diante do desprovimento do recurso de apelação, aplicável à espécie o §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, devendo ser majorado o percentual da verba honorária fixada em primeiro grau. (TJPR - 8ª Câmara Cível - 0001475-72.2020.8.16.0194 - Curitiba - Rel.: DESEMBARGADOR HELIO HENRIQUE LOPES FERNANDES LIMA - J. 04.04.2022)

[2] Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

Toledo, 17 de setembro de 2024.

MARCELO MARCOS CARDOSO
JUIZ DE DIREITO

