



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
Vara Estadual de Ações Coletivas da Comarca de Porto Alegre

Rua Manoelito de Ornelas, 50 - Bairro: Praia de Belas - CEP: 90110230 - Fone: (51) 3210-6500 - Email:
frpoacentveac@tjrs.jus.br

AÇÃO CIVIL COLETIVA Nº 5296488-75.2026.8.21.0001/RS

AUTOR: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

RÉU: FLEX SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA

DESPACHO/DECISÃO

Vistos.

Trata-se de pedido de tutela provisória de urgência formulado em caráter antecedente pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul em face de Flex Serviços Administrativos Ltda. (Grupo Flex).

Sustenta o órgão ministerial, em síntese, a existência de reiteradas práticas abusivas e publicidade enganosa na prestação de serviços de assessoria e renegociação de financiamentos veiculares. Aponta que a demandada orienta consumidores a suspender o pagamento de parcelas contratuais sob a falsa promessa de que os valores estariam "congelados" e imunes a medidas de cobrança, culminando em negativas e apreensões de veículos. Destaca, ainda, a exigência abusiva de fornecimento de senhas e credenciais do portal GOV.BR (Cláusula 16.1), cláusulas de irrevogabilidade/irretratabilidade (Cláusula 17.2), cláusula de eleição de foro exclusiva (Cláusula 17.9), imposição de retenção integral de valores e penalidades desproporcionais, bem como vinculação forçada de patrocínio advocatício e coação para avaliações favoráveis na plataforma Reclame Aqui.

Postula a concessão de tutela de urgência para determinar a sustação de cláusulas contratuais abusivas, a imposição de obrigações de não fazer (abstenção de publicidade enganosa, de coleta de credenciais GOV.BR, de óbice ao distrato e de intermediação de advocacia), obrigações de fazer (eliminação de senhas coletadas, prestação de contas, publicação de contrapropaganda e exibição de documentos), sob pena de multa diária, além da concessão de prazo de 60 (sessenta) dias para o aditamento da petição inicial e designação de audiência de conciliação (evento 1, INIC1).

Brevemente relatado.

Decido.

O deferimento da tutela provisória de urgência pressupõe a coexistência da probabilidade do direito e do perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300, *caput*, e art. 303 do Código de Processo Civil, em consonância com o art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

A **probabilidade do direito** exsurge consubstanciada no robusto acervo documental coligido na Notícia de Fato nº 01304.004.424/2026, com ênfase no relatório emitido pela plataforma Reclame Aqui e no parecer contábil nº 2.067/2026. Os elementos indiciários demonstram conduta reiterada de indução em erro, calcada em promessas inverossímeis de redução substancial de parcelas e suposto "congelamento" de cobranças, violando frontalmente os direitos básicos do consumidor à informação clara e adequada (art. 6º, III, do CDC) e a proibição de publicidade enganosa (art. 37, § 1º, do CDC).

Igualmente demonstrada a aparente ilicitude de cláusulas contratuais que impõem desvantagem exagerada ao consumidor (art. 51, IV, do CDC), a saber: a exigência de credenciais de acesso ao portal GOV.BR (Cláusula 16.1), de caráter pessoal e intransferível, cuja captação contraria as diretrizes de segurança da informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (art. 6º, III e VII, da Lei nº 13.709/2018); a previsão de irrevogabilidade e irretratabilidade (Cláusula 17.2), que restringe o direito potestativo à rescisão contratual; e a eleição exclusiva do foro da Capital (Cláusula 17.9), em contratos celebrados com consumidores domiciliados em outras comarcas, em possível afronta ao art. 101, I, do CDC.

O **perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo** é manifesto e premente. A manutenção da veiculação de publicidade e da orientação para suspensão injustificada dos pagamentos sujeita cotidianamente novos consumidores à perda patrimonial grave e irreversível, decorrente da busca e apreensão de veículos utilizados frequentemente como ferramenta de trabalho, além da restrição creditícia em cadastros de proteção ao crédito e exposição indevida de dados pessoais governamentais.

Quanto ao prazo de aditamento, indefiro o pedido de fixação em 60 (sessenta) dias, porquanto excessivo frente à sistemática da tutela antecipada antecedente. Aplica-se o prazo legal de 15 (quinze) dias previsto no art. 303, § 1º, inciso I, do CPC, o qual, computado em dobro por força da prerrogativa institucional do Ministério Público (art. 180 do CPC), perfaz o total de **30 (trinta) dias**.

Ante o exposto, com fulcro no art. 300, § 2º, e art. 303 do Código de Processo Civil, e art. 84, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, **DEFIRO O PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA EM CARÁTER ANTECEDENTE**, *inaudita altera parte*, para determinar:

a) a **sustação provisória da eficácia** das cláusulas contratuais de: captação/fornecimento de senhas pessoais e acessos ao portal GOV.BR (Cláusula 16.1); irrevogabilidade e irretratabilidade (Cláusula 17.2); eleição de foro exclusivo em prejuízo do domicílio do consumidor (Cláusula 17.9) e retenção integral de valores pagos ou imposição de multas rescisórias/moratórias superiores ao patamar legal/razoável (Cláusulas 13.2, 14, 15.1 e 15.3);

b) que a demandada **se abstenha**, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas da intimação, de veicular peças publicitárias ou ofertas prometendo o "congelamento de parcelas", redução garantida de juros ou garantia de inexistência de busca e apreensão, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por anúncio, postagem ou veiculação descumprida;

c) a **proibição imediata** de orientar consumidores a suspenderem os pagamentos das parcelas de financiamento sem prestar o esclarecimento ostensivo e formal de que a reclamação administrativa ou ação judicial não impede atos de cobrança, negativação ou busca e apreensão, salvo ordem judicial expressa;

d) a **imediata abstenção** de solicitar, coletar, armazenar ou utilizar credenciais de acesso ao portal GOV.BR de consumidores, bem como o dever de eliminar, em 48 (quarenta e oito) horas, todas as senhas armazenadas em sua base de dados, comunicando os consumidores afetados para que alterem suas credenciais, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por credencial solicitada ou utilizada em desconformidade;

e) a **abstenção imediata** de condicionar a rescisão contratual/distrato à atribuição de avaliações positivas em sites ou plataformas de reclamação, bem como de obstar impositivamente a rescisão unilateral exercida pelos clientes, sob pena de multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por infração constatada;

f) a **abstenção de vincular**, condicionar ou embutir serviços de patrocínio advocatício como condição acessória compulsória aos contratos administrativos celebrados, preservando a livre escolha do consumidor, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por contratação irregular;

g) a determinação para que a ré **veicule contrapropaganda/aviso ostensivo**, no prazo de 10 (dez) dias, em sua página inicial na internet e nas redes sociais oficiais (inclusive perfis parceiros vinculados às campanhas), esclarecendo a real extensão de seus serviços e os riscos de inadimplemento perante os agentes financeiros, sob pena de multa diária de R\$ 3.000,00 (três mil reais);

h) a determinação para que a demandada **exiba nos autos**, no prazo de 15 (quinze) dias, a listagem e os documentos comprobatórios dos contratos celebrados nos últimos 5 (cinco) anos cujos veículos tenham sido objeto de apreensão judicial/administrativa ou cujos processos tenham sido extintos sem resolução de mérito, acompanhados das respectivas informações processuais e financeiras, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00 (dois mil reais);

i) a fixação do **prazo de 30 (trinta) dias** para que o Ministério Público promova o aditamento à petição inicial com a formulação dos pedidos principais e definitivos, forte no art. 303, § 1º, I, e art. 180 do Código de Processo Civil;

Intime-se a demandada com urgência para cumprimento das medidas liminares.

Realizado o aditamento pelo Ministério Público, intime-se o réu para apresentar contestação no prazo legal.

Documento assinado eletronicamente por **NARA CRISTINA NEUMANN CANO, Juíza de Direito**, em 09/10/2026, às 17:55:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **10116759926v8** e o código CRC **1616d753**.
