

RESPONSABILIDADE CIVIL NA COBRANÇA DE DÍVIDAS POR EMPRESAS TERCEIRIZADAS¹

Ana Luiza Ferreira de Souza²

Maria Vitória Diniz Sampaio³

Felipe Santana Mariz Nogueira⁴

RESUMO

O presente artigo trata do estudo das relações consumeristas no direito civil brasileiro, abordando, principalmente, o direito do consumidor face aos impactos causados pelo aumento das relações de compra e venda *on-line*, e, conseqüentemente, a responsabilidade civil nos casos de possíveis práticas abusivas a serem sofridas pelo consumidor em virtude da terceirização das cobranças pelo fornecedor. Para isso, o presente estudo visa identificar o nexo de causalidade entre a conduta e os danos causados, a fim de melhor precisar a quem deve ser atribuída tal responsabilidade civil. Serão abordados os direitos e deveres tanto do consumidor quanto do fornecedor em relação à cobrança à luz do Código de Defesa do Consumidor, bem como as diferenças entre empresas securitizadoras e terceirizadas. Além disso, será feita uma breve exposição das características da cessão de crédito, bem como das diferentes modalidades de transferência de titularidade, com o intuito de identificar e esclarecer as semelhanças e diferenças, evitando a possibilidade de confusão de diferentes institutos. Por fim, será realizada uma breve demonstração das controvérsias geradas pela cobrança abusiva de dívidas no cenário jurídico atual, de modo a esclarecer como tem sido o posicionamento dos tribunais ao tratarem de referida matéria frente a casos concretos.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Cobrança de dívidas. Cobrança abusiva. Terceirização.

ABSTRACT

This article deals with the study of consumer relations without Brazilian civil law, mainly addressing the consumer law in the face of the impacts caused by the increase in online purchase and sale relationships and, consequently, legal liability in cases of possible abusive practices to be suffered by the consumer due to the outsourcing of charges by the supplier. For that, this study aims to identify the causal connection between the conduct and the damage caused, to better specify who should be assigned such civil liability. The rights and responsibilities of both the consumer and the supplier concerning charging under the Consumer Protection Code will be individual, as well as the differences between securitization and third-party companies. Furthermore, a brief explanation will be made of the characteristics of credit assignment, as well as the different types of ownership transfer, to identify and clarify how similarities and differences are, avoiding the possibility of confusing different institutions. Lastly, there will be a brief demonstration of the controversies generated

¹ Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Graduação em Direito da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. Ano 2021.

² Acadêmica do curso de Direito da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E- mail: ana.luiza00358@gmail.com

³ Acadêmica do curso de Direito da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida – FESAR. E- mail: mariavitoriadiniz@hotmail.com

⁴ Docente da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida - FESAR. E-mail: felipenogueira21@gmail.com

by the abusive collection of debts in the current legal scenario, to clarify the position of the courts when dealing with matters in specific cases.

Keywords: Consumer's right. Debt collection. Abusive billing. Outsourcing.

Data de aprovação: 18. nov. 2021

1 INTRODUÇÃO

A forma pela qual são realizadas as cobranças sempre esteve em foco ao se falar de relações consumeristas, isto porque, sendo o consumidor a parte mais vulnerável, era comum de se visualizar o abuso na prática de tais cobranças, de modo a ferir seus direitos, motivo pelo qual o Código de Defesa do Consumidor mostrou-se de inestimável importância ao regular as relações de consumo (KHOURI, 2021, pág. 134).

Desse modo, considerando o avanço tecnológico e a facilidade cada vez maior de efetivar o contato com os consumidores (seja por meio telefônico ou pela internet – e-mails, redes sociais e até mesmo aplicativos de mensagens), a forma de realização de cobranças passou a exigir cada vez mais cuidado, tendo em vista as diversas possibilidades através do aumento das vias proporcionadas.

Além disso, o avanço tecnológico viabilizou também o crescimento do comércio eletrônico e, conseqüentemente, a quantidade de relações consumeristas realizadas diariamente, de modo que houve um aumento concomitante da demanda de cobranças.

Referida demanda ensejou, para aquelas empresas que atendem a um público maior, a necessidade de contratação de serviços externos para a realização de suas cobranças, isso porque o crescimento da quantidade de operações realizadas frequentemente traz à tona uma gama de outras áreas que passam a exigir mais atenção.

Nesse sentido, a terceirização das cobranças passou a ser cada vez mais comum, tendo em vista os benefícios proporcionados tanto aos contratantes quanto aos clientes. As empresas terceirizadas, em sua grande maioria, ao aceitarem as dívidas a elas repassadas, possuem autonomia de negociação, proporcionando ao consumidor melhores condições de pagamento, o que resulta em uma cobrança mais eficaz e mais efetiva, diminuindo, assim, as taxas de inadimplência frente à contratante.

No entanto, como tudo que possui o lado positivo apresenta também o lado negativo, com o aumento da contratação de empresas de cobranças aliado à crescente utilização dos meios de comunicação por estas, surgiu o questionamento acerca da responsabilidade civil nas questões relacionadas às práticas abusivas que vierem a ser cometidas pelos terceirizados,

motivo pelo qual mostrou-se pertinente o estudo do assunto na presente pesquisa, com o intuito de resguardar os direitos do consumidor.

Para melhor entender sobre o assunto, será abordado a seguir os aspectos do instituto da cobrança no Código de Defesa do Consumidor.

2 A COBRANÇA À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A cobrança de dívida sempre foi considerada um direito legal do fornecedor, contudo, nos primórdios das civilizações este recolhimento era feito de forma desumana, pois os devedores, para saldar suas dívidas, utilizavam-se da sua mão de obra e, por muitas vezes, tornavam-se escravos de seus credores.

Esse tipo de pagamento perdurou durante muitos séculos, mas com a evolução da sociedade o homem passou a se reconhecer como o centro dos negócios, e começou a entender a necessidade do reconhecimento da dignidade humana, passando a fundamentar os direitos humanos.

Neste diapasão, o Brasil, com o objetivo de fazer este reconhecimento, passou a criar normas que protegessem a classe mais fraca nas relações de consumo, ou seja, o comprador, e em 25 de janeiro de 1850 instituiu o Código Comercial, porém, com o intuito de aprimorar esta proteção, no dia 11 de setembro de 1990 foi implantado o Código de Defesa do Consumidor, que até o presente momento ainda está vigente.

O Código de Defesa do Consumidor carrega consigo alguns princípios, como: resguardar o consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva; mostrar as informações do produto de forma clara; estabelecer a qualidade e eficiência dos serviços; proteger a saúde e a segurança do consumidor; resguardar as partes nas relações contratuais; realizar a educação do consumidor sobre práticas adequadas de consumo, entre outros.

No que se refere à cobrança de dívida o Código de Defesa do Consumidor estabelece regras, e veta qualquer tipo de abusividade no momento do recolhimento do saldo de acordo com o seu art. 42, pois nele, fica evidenciado que, nesta situação, o consumidor não pode ser exposto ao ridículo e nem ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Além disto, vale ainda salientar que o nosso ordenamento jurídico prevê ainda a ilegalidade de qualquer tipo de exigência que interfira no trabalho, no descanso ou no lazer do comprador.

Por fim, verifica-se que o art. 71 do CDC, estabelece penalidades para os fornecedores que ultrapassem os limites da cobrança, que vai da detenção de a um ano, até a estipulação de pagamento de multa:

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

No entanto, necessário é esclarecer que aquele que efetua a cobrança tem indiscutível impacto ao se falar da aplicação de tais penalidades, motivo pelo qual mostra-se oportuno elucidar outros modos de cobrança que não sejam os realizados diretamente pelo fornecedor, como os realizados pelas empresas terceirizadas, que será demonstrado em seguida.

3 TERCEIRIZAÇÃO DA COBRANÇA

A Terceirização pode ser definida como a estratégia empresarial que consiste em uma empresa transferir para outra, e sob o risco desta, a atribuição, parcial ou integral, da produção de uma mercadoria ou a realização de um serviço, objetivando – isoladamente ou em conjunto – a especialização, a diminuição de custos, a descentralização da produção ou a substituição temporária de trabalhadores (SANTOS, 2014, pg.19).

Neste sentido, vislumbrando a necessidade de isolar o serviço de cobrança, para dar celeridade no recebimento das dívidas, as empresas passaram a reunir os débitos de seus clientes devedores, e mandar para uma entidade jurídica especializada, para que estas mesmas entrassem em contato direto com os inadimplentes afim de realizar as negociações.

Não há nenhuma vedação jurídica quanto a terceirização da cobrança, todavia, assim como qualquer outra exigência na relação entre a empresa e o seu cliente, o Código de Defesa do Consumidor deve ser respeitado, logo, verificasse os limites da cobrança no art. 42 do código supramencionado.

Portanto a empresa juntamente com a entidade jurídica terceirizada deve tomar muito cuidado para não ultrapassar os limites impostos, pois o ordenamento jurídico do Brasil protege o cliente devedor no momento da cobrança da dívida.

Ocorre que no cenário atual é comum ver as empresas terceirizadas utilizando-se de mensagens *sms*, *whatssap*, ligações para celulares, ligações para residência, local de trabalho e até mesmo parentes e vizinhos, para realizar o contato direto com os inadimplentes, todavia, apesar disto ser uma prática legal verificasse que o excesso de cobrança, traz ao consumidor um constrangido constantemente, e além disto esse tem o seu sossego perturbado.

Isso se dá, porque o cliente quando recebe inúmeras ligações de cobrança, além de mensagens, se vê colocado contra a parede para realizar o pagamento da dívida, logo fica

desassossegado e perturbado para tentar solucionar este problema, contudo, o art. 65 da Lei das Contravenções Penais regulamenta que ninguém pode perturbar a tranquilidade de outrem se não será sujeito ao pagamento de multa ou poderá até mesmo ser preso de 15 dias a 2 meses, vejamos:

Art. 65. Molestar alguém ou perturbar-lhe a tranquilidade, por acinte ou por motivo reprovável:
Pena: prisão simples, de 15 (quinze) dias a 2 (dois) meses, ou multa.

Além disto, vale destacar que o consumidor mesmo em débito com a empresa, deve ser tratado conforme os princípios de urbanidade e cordialidade, pois se houver o uso de tom ameaçador e a utilização de formas propensas a intimidar o inadimplente, pode enquadrar-se em excesso, possibilitando assim a caracterização de dano moral.

Neste diapasão, nota-se que pelo fato de o consumidor estar em débito com a entidade jurídica, não significa que esta tem autorização para praticar abusos, e excessos, que possa causar ao cliente algum constrangimento.

Por fim, frisasse que quando ocorrer a violação do direito do consumidor, e a perturbação do seu sossego, este pode realizar uma denúncia junto aos órgãos de proteção ao consumidor, bem como pode estes ser responsabilizados civilmente ao pagamento de danos morais e ao pagamento de multa.

4 EMPRESAS SECURITIZADORAS E A GARANTIA DO PAGAMENTO DE DÍVIDAS

A securitização é usada por empresas que possuem a finalidade de captar recursos e por investidores que buscam por melhor rentabilidade, esta modalidade surgiu em meados dos anos 1950 aos anos 1970, pois naquele momento da história houve um grande aumento demográfico mundial, e a partir disto nasceu a necessidade de concessão de créditos, nesta época houve a redução de capital dos bancos financeiro de crédito, e a única forma de resolver este problema era realizar a securitização de ativos mobiliários.

Posteriormente, nos anos 80 esta modalidade ganhou uma grande proporção e se espalhou para outros produtos, passando a operar nos ativos de alienação fiduciária de veículos, todavia, apenas entre a década de 90 e 2000 que a securitização alcançou novos mercados, começando a atuar junto aos comércios, as indústrias e às operadoras de cartão de crédito.

A securitização funciona da seguinte forma: a empresa que tem dívidas a receber vende o título de crédito para a empresa securitizadora, e a partir deste momento, o investidor

assume a cobrança para o recebimento do débito e seus riscos, contudo, aquela que vendeu, irá receber um valor abaixo do que é devido.

Diante disto, verifica-se que as empresas securitizadoras exercem um grande papel no mercado financeiro, pois esta oferece soluções para que as empresas realizem o fluxo de caixa dos seus consumidores, comprando os direitos creditórios de títulos a vencer e antecipando o pagamento.

Por fim, vale salientar ainda, que entre o cedente e o cessionário, o principal efeito é a transmissão do direito da prestação de devedor cedido ao cessionário, assim, com a cessão, o cessionário não adquire apenas o poder formal de exigir a prestação, mas adquire mesmo o direito a esta, distinguindo-se, assim, a sua posição de mandatário ou procurado do credor (ROQUE 2014. pg.28).

Ante o exposto, para melhor entender como ocorre e a finalidade da cessão de crédito, serão tratadas adiante as características de tal instituto.

4.1. CARACTERÍSTICAS DA CESSÃO DE CRÉDITO

A cessão de crédito é o meio pelo qual são transmitidos os direitos do cedente (em determinada relação obrigacional) ao cessionário, não sendo necessária a concordância do devedor (ROQUE, 2014, pág. 25).

Segundo disciplina Pamela Romeu Roque, a cessão de crédito poderá ser onerosa ou gratuita (doação) e total (cedente transfere a totalidade do crédito) ou parcial (cedente transfere apenas parcelas do crédito).

No entanto, para que a cessão de crédito seja efetivada, faz-se necessária a observância de alguns requisitos, os quais são determinados pelo Código Civil Brasileiro: capacidade das partes; objeto lícito, possível, determinado ou determinável; e forma prescrita ou não defesa em lei (ROQUE, 2014, pág. 26).

Além disso, necessário é destacar que há hipóteses em que não será possível a cessão do crédito, sendo elas: quando a natureza da obrigação não permitir a cessão; quando for acordado entre devedor e credor sua vedação (desde que a cláusula conste no documento da obrigação) ou quando a lei a proibir (DINIZ, 2006, pág. 469).

A consequência da cessão de crédito é a transmissão da titularidade da dívida, de modo que o cessionário adquire todos os direitos que o cedente possuía, o que habilita aquele ao exercício de eventuais atos conservatórios para proteger os direitos cedidos (ROQUE, 2014, pág. 28).

Por oportuno, necessário é destacar que, em que pese a transferência de titularidade da dívida, o cedente não se exime completamente da responsabilidade perante o cessionário, estando entre as hipóteses: a inexistência do crédito no momento da cessão; a ilegitimidade do cedente em relação ao crédito cedido; a constatação de vício no crédito passível de torná-lo nulo ou anulável; e a existência de direito que impeça sua transferência plena (ROQUE, 2014, pág. 30).

Desse modo, possível é observar que a cessão de crédito traz à tona uma nova gama de obrigações, tanto entre cedente, cessionário ou devedor, motivo pelo qual o entendimento do instituto é imprescindível para a sua devida concretização.

Não obstante, dando seguimento ao tema da presente pesquisa, serão apresentadas em seguida as peculiaridades da cobrança abusiva e seu impacto nas relações de consumo no que diz respeito à responsabilidade civil.

5 A COBRANÇA ABUSIVA E A RESPONSABILIDADE CIVIL

Inicialmente, diante do viés trazido neste tópico, é importante salientar que a cobrança de dívida está regulamentada no art. 42 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem 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.

Aqui o legislador expressa de forma simplória e objetiva os limites desta exigência, os quais são a proibição de expor o devedor ao ridículo ou submeter este ao constrangimento ou ameaça. Diante disto, aqueles que ultrapassarem as vedações expostas em referido artigo serão responsabilizados civilmente, na forma da lei (SILVA NETO, 2013, pág. 568-579).

Neste diapasão, vale ainda frisar que a cobrança pode ser realizada de inúmeras formas, podendo ser através de ligação, torpedo, cobrança pessoal, pelo endereço eletrônico etc, todavia, todos estes meios devem respeitar os limites impostos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se ainda que no contexto atual da sociedade, as empresas utilizam-se dos meios eletrônicos para realizar as suas exigências, sendo muito comum a contratação de empresas terceirizadas e a cessão de crédito.

Ocorre que apesar da terceirização da cobrança e da cessão de crédito serem legais, não existe uma legislação específica para regulamentar a responsabilização civil quando há a

violação do Código de Defesa do Consumidor, pois existe um impasse em relação ao polo passivo da demanda, tendo em vista que apesar do consumidor ter realizado a compra com determinada empresa – com a qual tem uma relação direta - esta passou o direito de exigir o débito para outra entidade jurídica.

Diante de tal problemática, quanto à terceirização, os tribunais brasileiros estão decidindo no sentido de que há solidariedade entre as partes nesta situação, pelo fato de que se entende que a firma realiza um contrato com a empresa de cobrança com o objetivo de receber o débito devido pelo seu cliente de forma mais rápida, logo, a empresa terceirizada atua em nome e no interesse da entidade jurídica que contratou os seus serviços.

Vejamos uma decisão proferida pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco:

DIREITTO DO CONSUMIDOR RESPONSABILIDADE CIVIL. COBRANÇA DE DÍVIDA. EXCESSO. DANO MORAL CARACTERIZADO. COBRANÇA REALIZADA POR EMPRESA TERCEIRIZADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. QUANTUM INDENIZATÓRIA. ATENDIDOS OS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 1. A cobrança de dívida, para ser legítima, não pode expor ao ridículo, nem submetê-lo a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42, do CDC), sob pena de, caracterizado o excesso, responder o credor pelos danos morais daí decorrentes. 2. A instituição financeira firma contrato com empresa de cobrança para facilitar o recebimento de seu crédito. Natural, pois, que responda pelos prejuízos causados pelos prepostos da terceiriza, que age em nome e no interesse do banco credor. Assim, a empresa terceirizada e a instituição financeira respondem solidariamente pelos danos causados aos clientes pelo excesso no procedimento de cobrança. 3. À míngua de critérios estritamente objetivos definidos em Lei para a fixação da indenização por dano moral, o valor arbitrado pelo juiz a quo, quando não seja vil ou exorbitante, deve ser mantido. 4. No caso, o valor de R\$ 7.880, 00 (sete mil oitocentos e oitenta reais) fixado na sentença a título de danos morais atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-PE- APL: 3768429 PE, Relator: Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima, Data de Julgamento: 10-06-2015, 1ª Câmara Regional de Caruaru- 1ª Turma, Data de Publicação: 08-07-2015)

Vale ainda frisar, que o Código de Defesa do Consumidor no art. 34 diz que: “O fornecedor de produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”, logo de acordo com esta fundamentação, e a linha de pensamento dos Tribunais de Justiça, não resta dúvidas que a empresa contratante juntamente com a entidade jurídica terceirizada é responsável civilmente pelos danos causados ao consumidor.

Já na cessão de crédito, os tribunais não estão seguindo apenas uma linha de pensamento em específico, isso porque entende-se que a cessionária é responsável civilmente quando esta realiza a cobrança indevida, contudo, quando o cedente é quem realiza a abusividade antes da venda da dívida, este é que arca com os danos, além disto, também existem casos em que ambos respondem solidariamente. Logo, fica claro que, em virtude de não haver uma legislação específica tratando sobre o tema, há uma empasse quanto à responsabilização civil.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto no decorrer deste estudo, mesmo com o advento do Código de Defesa do Consumidor há mais de trinta anos, ainda surgem muitos questionamentos ao se tratar das relações de consumo.

Isso porque, em que pese o grande impacto proporcionado por referido diploma legal, o mercado de consumo mostra-se extremamente volúvel, apresentando e inovando na forma de realização e finalização das relações de consumo todos os dias, principalmente ao se constatar o aumento de consumidores e fornecedores em meio à sociedade.

Em virtude disso, viu-se necessário um estudo mais detalhado no que diz respeito às formas pelas quais são realizadas as cobranças aos consumidores, especialmente às cobranças realizadas por empresas terceirizadas.

Não há dúvida de que o consumidor é a parte mais vulnerável da situação, e é justamente por isso que aqueles assuntos que dizem respeito aos seus direitos devem estar devidamente esclarecidos, para que possam realmente ser aplicados em sua defesa.

Assim sendo, considerando que o consumidor nem sempre tem à sua disposição os meios e recursos necessários para interpretar a norma jurídica, a abusividade na realização de cobranças pode apresentar um sério impacto negativo em suas transações no mercado consumerista.

Nesse sentido, como foi exposto, é que se faz necessária a regulamentação mais clara e precisa no que diz à responsabilidade civil referente à abusividade das cobranças realizadas por empresas terceirizadas. Ao se considerar que o consumidor pode, muitas vezes, sofrer abusos sem sequer saber que o tenha sofrido, é de se imaginar, além disso, a dificuldade do comprador em identificar a abusividade e ainda ter de lidar com o problema ao tentar entender quem é o responsável pela prática abusiva.

Perceptível, assim, que mais do que nunca mostra-se necessária uma legislação que trate especificamente a respeito do tema, posto que, apesar de julgados a respeito, ainda sequer há um entendimento pacificado do assunto, demonstrado a instabilidade jurídica que pode ser causada e que, sem dúvidas, atingirá diretamente aquele que é o mais exposto na relação de consumo: o consumidor.

REFERÊNCIAS

- ANDRE. **Os benefícios da terceirização de cobranças para sua empresa**. Bettega Digital, 2020. Disponível em: <<https://bettegacob.com.br/blog/os-beneficios-da-terceirizacao-de-cobranças-para-sua-empresa/>>. Acesso em: 30 out. 2021.
- BECKER, Gisele Patricia. et. al. **A Inadimplência Empresarial em Instituições Bancárias: um Estudo de Caso em Cobrança Terceirizada**. Conselho Regional de Contabilidade e do RJ, 2016. Disponível em: <<http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-08/index.php/pensarcontabil/article/viewFile/2812/2305>>. Acesso em: 19 out. 2021.
- BEZERRA FILHO, Joaquim de Alencar. **A urgência de um novo Código Comercial**. Conselho Federal de Contabilidade, 2018. Disponível em: <<https://cfc.org.br/destaque/a-urgencia-de-um-novo-codigo-comercial/>>. Acesso em: 26 set. 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 27 set. 2021.
- BRASIL. **Decreto-Lei nº 3.688, de 3 de outubro de 1941**. Lei das Contravenções Penais. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3688.htm>. Acesso em: 01 nov. 2021.
- BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm>. Acesso em: 17 set. 2021.
- BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 15 set. 2021.
- COBRANÇA terceirizada vale a pena? Veja como ela funciona. **Federal Invest**, 2018. Disponível em: <<https://blog.federalinvest.com.br/cobranca-terceirizada-vale-a-pena-veja-como-ela-funciona/>>. Acesso em: 12 out. 2021.
- CÓDIGO de Defesa do Consumidor completa 28 anos. **Ministério da Justiça e Segurança Pública**, Brasília, 11 set. 2018. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1536673319.0>>. Acesso em: 15 set. 2021.
- DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. Teoria geral das obrigações, 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

GUARDIA, Flavio Marcelo. **Limites na cobrança de dívidas**. Jusbrasil. Disponível em: <<https://flavioguardia.jusbrasil.com.br/artigos/351484538/limites-na-cobranca-de-dividas>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LIMA, M. C. et al. **Direito do Consumidor: 30 anos de CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade**. Rio de Janeiro: Forense, 2021. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>>. Acesso em: 22 set. 2021.

PEREIRA, Lucas Cogo. **A LEALDADE DO CLIENTE NAS EMPRESAS SECURITIZADORAS**. 2018. 91 f. Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/184954/001078692.pdf?jsessionid=F5002D6A5FB0EF37AD1673DE30F81760?sequence=1>>. Acesso em: 25 set. 2021.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça. **Processo APL 0013050-65.2014.8.17.1130 PE**. Relator: Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima. Caruaru, 10 jun., 2015. Disponível em: <<https://tj-pe.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/206862086/apelacao-apl-3768429-pe>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

ROQUE, Pamela Romeu. **Securitização de Créditos Vencidos e Pendentes de Pagamento e Risco Judicial**. São Paulo: Almedina, 2014.

SANTOS, Diogo Paulo Flores. **Terceirização de serviços pela administração pública: estado da responsabilidade subsidiária**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.