

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.22.000661-3

Infrator: Sony Interactive Entertainment do Brasil Comércio e Serviços de Marketing Ltda.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação apresentada junto ao Setor de Atendimento do Procon-MG, através da qual se questiona a renovação automática de contrato firmado junto à plataforma da representada do serviço denominado “PlayStation Plus”.

Notificado a prestar esclarecimentos no bojo da investigação preliminar, o reclamado juntou aos autos o “Termos de serviço e Contrato do Usuário da Playstation Network e “Termos de Utilização do PS Plus” (fls.33/46).

Da análise do referido contrato de prestação de serviços da Sony Interactive Entertainment do Brasil Comércio e Serviços de Marketing Ltda, constatou-se a presença, em tese, de cláusula abusiva, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: renovação automática de contrato firmado por tempo determinado (cláusula 8.11).

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, tendo esta apresentado a defesa às fls.128/135.

Designou-se, então, audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa (fls.199).

Memoriais apresentados às fls.201/215.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

2

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que o fornecedor efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, uma vez que além de prever expressamente sobre a renovação automática, na cláusula 8.11 dos termos gerais do contrato, divulga nos termos de utilização dos serviços específicos "Ps Plus", as mesmas regras de cobrança automática ao final da contratação, sem a anuência prévia do consumidor.

Assim, verifica-se que em todas as modalidades de contratação, de todos os serviços prestados pelo fornecedor, vencido o prazo contratual ele se renova automaticamente, pelo mesmo prazo, com faturamento recorrente, até que o próprio consumidor efetue o cancelamento.

Essa conduta é confirmada pela ré, que em defesa alegou a legalidade de sua prática, sob a justificativa de que o consumidor toma conhecimento prévio da cláusula de renovação automática, a ela anuindo no ato da contratação. Além disso, alegou a possibilidade do usuário cancelar os serviços a qualquer tempo.

De acordo com o artigo 51, inciso IX, do Código de Defesa do Consumidor, são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que "deixem ao fornecedor a opção ou não de concluir o contrato, embora obrigando o consumidor". E também são abusivas as cláusulas que "estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade" (CDC, art. 51, IV).

Nesse contexto, as disposições contidas no contrato de prestação de serviços da Sony Interactive Entertainment do Brasil Comércio e Serviços de Marketing Ltda, relativas à renovação automática dos serviços "Ps Plus", após o período de contratação, são consideradas abusivas, dada a excessiva vantagem conferida ao fornecedor, o que desequilibra a relação de consumo no qual o usuário do serviço é, presumivelmente, a parte vulnerável.

Necessário observar que as relações contratuais por prazo determinado devem terminar no prazo estipulado nas cláusulas e, caso a empresa queira renovar o contrato, deve oportunizar ao consumidor, já no ato da contratação, a possibilidade de autorizar ou não a referida renovação. Outra alternativa é o próprio fornecedor entrar em contato com o consumidor para que este autorize.

Qualquer outro tipo de prática contrária ao acima explicado, nos pactos de prazo determinado e, especialmente, contendo cláusula que permite a revisão de valores anteriormente contratados, implica em abusividade por parte do fornecedor, configurando a obtenção de vantagem manifestamente excessiva, nos termos do artigo 39, inciso V, do CD¹.

Vale observar, ainda, que todo o serviço fornecido ao consumidor após o contrato, sem sua anuência, é considerado “amostra grátis”, não podendo o consumidor arcar com os custos. E, se há a prorrogação indevida do contrato e o consumidor, involuntariamente, paga aqueles valores, tem o direito de receber em dobro o que foi desembolsado (artigo 39, III e parágrafo único combinado com o parágrafo único do artigo 42, todos do CDC)².

No mais, a teor do artigo 46 do CDC, os contratos somente obrigam os consumidores se lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a não dificultar a compreensão de seu sentido e alcance³.

Tomando-se o exemplo do caso aqui tratado, pergunta-se:

- Como exigir o cumprimento dos contratos se não é oportunizado ao consumidor, previamente, a opção ou não de renová-lo?

Ao contrário, facilita-se o trabalho de convencimento que o fornecedor deveria realizar para continuar prestando o serviço ao consumidor. Cria-se o paradoxo

1

.CDC, Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;(...);V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

2 .CDC, 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.

3 .CDC: Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

de ter o consumidor o dever de procurar o fornecedor para informar que não pretende renovar o seu contrato que, a princípio, já possui prazo certo para terminar.

Inverte o contrato o espírito do CDC, calcado na hipossuficiência do consumidor. A vontade, na contratação, deve se dar de forma expressa e ser manifestada a qualquer tempo e não de maneira tácita e com limitação temporal.

Em consonância com o CDC está a Jurisprudência. Vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL- RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DE ASSINATURA DE REVISTA - COBRANÇA INDEVIDA - INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - DANO MORAL CONFIGURADO - COMPENSAÇÃO FIXADA EM VALOR RAZOÁVEL - SENTENÇA MANTIDA. Na inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito, o dano moral se configura in re ipsa, ou seja, prescinde de prova. Na fixação do valor da compensação, imprescindível sejam levadas em consideração a proporcionalidade e razoabilidade, a fim de suprir o caráter punitivo-pedagógico do dano moral, não se afigurando, pelo seu montante, como exagerada a ponto de se constituir em fonte de renda, já que tem o nítido caráter compensatório. Se razoável o valor dos danos morais arbitrados pelo Magistrado primevo, não é cabível a sua redução (Processo 1.0145.15.010147-8/001, 16ª Câmara Cível, TJMG, relator: Marcos Henrique Caldeira Brant, julgado: 03/05/2017)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ASSINATURA DE REVISTA - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA - PRÁTICA ABUSIVA - DEVOLUÇÃO EM DOBRO DEVIDA - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA.- Constitui prática abusiva a renovação automática de assinatura de revista sem o consentimento expresso do consumidor. Nesse sentido, devem ser devolvidas em dobro as parcelas indevida e injustificadamente debitadas do cartão de crédito do autor, após pedido administrativo de cancelamento. - Meros dissabores e infortúnios decorrentes da demora do cancelamento de assinatura de revista não são aptos a gerar dano moral ao autor (Processo 1.0194.15.008028-2/001, Relator Domingos Coelho, TJMG, Julgamento: 24/01/2018)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DÉBITOS EM CONTA INDEVIDOS NA FATURA DE CARTÃO DE



CRÉDITO DEVER DE INDENIZAR. Na questão de fundo, tenho que a sentença mereça ser confirmada, pois bem apanhou os elementos de convicção produzidos pelas partes, que apontam para a efetiva ocorrência do ato danoso e necessidade de restituição das parcelas indevidamente debitadas no cartão de crédito da autora. DESPROVERAM AMBOS OS APELOS. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70030848907, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 28/04/2011)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Renovação automática de assinatura de revista. Débito de valores do cartão do autor sem autorização. Devolução determinada. Ultrapassa o limite do desconforto na relação cotidiana situação em que o consumidor tem lançado no seu cartão de crédito débito de despesa desautorizada. Ausente sistema de tarifamento, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbítrio do juiz. Valor arbitrado em 1º Grau mantido. Apelação desprovida. Sentença mantida. Decisão unânime. (Apelação Cível Nº 70026481234, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 29/10/2009)

RESPONSABILIDADE CIVIL. EDITORA GLOBO. ASSINATURA DE REVISTA. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA. ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR AUSENTE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. POSSIBILIDADE. DANO MORAL. A renovação automática de assinatura de revista pela editora configura ato ilícito, nos termos do artigo 39, III, do CDC. Demonstrada a cobrança indevida de valores, a repetição é medida que se impõe. A prática abusiva da demandada acarreta dano moral indenizável. As adversidades sofridas pela autora, a aflição e o desequilíbrio em seu bem-estar, fugiram à normalidade e se constituíram em agressão à sua dignidade. Fixação do montante indenizatório considerando o grave equívoco da ré, o aborrecimento e o transtorno sofridos pelo demandante, além do caráter punitivo-compensatório da reparação. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70033187774, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Túlio de Oliveira Martins, Julgado em 29/04/2010)

Portanto, sob a ótica consumerista, não pode o fornecedor apresentar um contrato de adesão firmado com prazo determinado e inserir uma cláusula autorizando a renovação automática sem que haja manifestação expressa e prévia do consumidor nesse sentido.

Vale observar, ainda, que não pode ser transferido ao consumidor o ônus de efetuar contato com o fornecedor para se desincumbir-se da renovação automática de “assinatura de serviços digitais”, na medida em que é sabido o quanto o pedido de não renovação e o seu cancelamento é um serviço sabidamente dificultoso pelas empresas desse tipo.

Deflagra-se, com esta conduta, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e o fornecedor, podendo-se afirmar a inobservância da boa-fé objetiva, rompendo a paridade que deveria existir entre as partes contratantes, pelo domínio absoluto da situação em mãos do fornecedor, na interpretação de termos aditivos e cláusulas por ela mesma construídas, sem qualquer participação do consumidor ou sua expressa anuência.

Portanto, não há dúvida de que é ilícita a conduta do fornecedor ao renovar automaticamente o contrato de prestação de seus serviços de assinatura de programas de serviços digitais, sem o prévio consentimento expresso do consumidor, debitando o valor dessa renovação em faturas de cartão de crédito ou débito de conta-corrente, fornecido inicialmente no contrato original.

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

Insta realçar, por fim, que outros fornecedores de grande porte e de reconhecimento nacional, a exemplo da Adobe Systems Brasil Ltda, vem reconhecendo a abusividade e nulidade da cláusula de renovação automática em seus contratos de prestação de serviços, firmando com o Ministério Público de Minas Gerais Termos de Ajustamento de Conduta para fins de adequação à norma.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor, praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetrou a prática infrativa consistente em praticar renovação automática do contrato (artigo 12, inciso VI, do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT DO BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS DE MARKETING LTDA**, nos termos apontado nos autos.

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, aplico à autuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 29) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2021. Considerando que o fornecedor não juntou aos autos o DRE, bem como não ter impugnado o valor arbitrado por ocasião da audiência de conciliação, considero, para fins de aplicação de multa, e levando em consideração o porte da empresa, o valor de **R\$5.000.000.000,00 (cinco bilhões)**.
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$12.505.000,00 (doze milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/6 (atenuante do art. 29, II, da Resolução PGJ 57/2022). Então, o valor passa a ser de **R\$10.420.833,33 (dez milhões, quatrocentos e vinte mil, oitocentos e trinta e três reais, trinta e três centavos)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 29, Da Resolução PGJ 57/2022, inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência de duas agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/5, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/2022. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$12.504.999,99 (doze milhões, quinhentos e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais, noventa e nove centavos)**.

Considerando que o valor da multa redundou em valor superior aos valores de referência definidos pelo Código de Defesa do Consumidor (tabela anexa) e, em atenção ao disposto no artigo 28, §4º da Resolução PGJ nº 57 de 2022, considero o valor de **R\$11.295.592,82 (onze milhões, duzentos e noventa e cinco mil, quinhentos e noventa e dois reais, oitenta e dois centavos) como definitivo**, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do fornecedor **SONY INTERACTIVE ENTERTAINMENT DO BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS DE MARKETING LTDA**, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$10.166.033,53 – dez milhões, cento e sessenta e seis mil, trinta e três reais, cinquenta e três centavos**, por meio de boleto, nos termos do artigo 36 da Resolução PGJ nº: 57/22, desde que o faça nos dez dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- b) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §º1º, da Resolução PGJ nº: 57/22 e art. 49, do Decreto nº 2.181/97;
- c) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$11.295.592,82 (onze milhões, duzentos e noventa e cinco mil, quinhentos e noventa e dois reais, oitenta e dois centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da nova

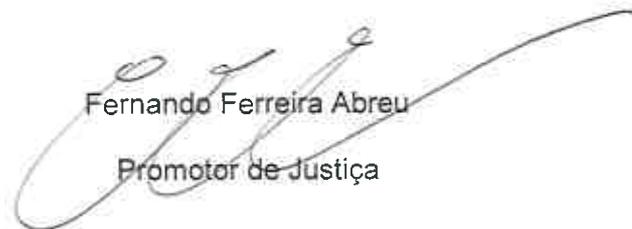
notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;

d) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art.36, §6º da Resolução PGJ 57/22, e caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do caput do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 31 de maio de 2023



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Maio de 2023			
Infrator	Sony Interactive Entertainment do Brasil		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 416.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 12.505.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 6.252.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 18.757.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2023			253,84%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2023			3,7652
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,04
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.295.592,82