

**Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.23.009293-4**

**Infrator: NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através da qual se questiona conduta abusiva por parte do fornecedor, consistente na cobrança extra de taxa por compartilhamento de conta, para consumidores/usuários que utilizam perfil em outro endereço, restringindo o acesso ao *streaming* apenas de aparelhos que estejam conectados à rede de internet de sua residência ou de sua rede móvel.

Defesa apresentada às fls.106/115.

Audiência realizada em 20.09.23, oportunidade em que se analisou junto como fornecedor as cláusulas contratuais do “Termos de uso da Netflix”, juntado às fls.127/130, bem como termos de privacidade, apurando a existência de outras duas cláusulas abusivas: 1) previsão de isenção de responsabilidades por parte do fornecedor (cláusula 6) e 2) divulgação ilimitada de dados dos consumidores, sem prévia anuência dos mesmos (cláusula prevista no item “privacidade”, disponível em: [netflix.com.br](https://netflix.com.br)).

Assim, ofertou-se ao fornecedor firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa em torno das condutas abusivas acima descritas (fls.162/167).

Notificado, o fornecedor não quis firmar acordo, apresentado as alegações finais de fls.202/210.

Após, vieram os autos para decisão.

**É o necessário relatório. Decido.**

↪

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, em especial quando adota conduta abusiva no contrato de prestação de serviços firmado com o consumidor, conforme acima elencadas. Vejamos:

Insta realçar, inicialmente, que o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor elenca em sua redação, de maneira exemplificativa (*numerus apertus*) as cláusulas consideradas como abusivas e que, uma vez presentes nos contratos firmados entre consumidor e fornecedor, serão consideradas como nulas de pleno direito, mesmo que haja expressa anuência daquele.

Nesse sentido, verifica-se que em maio de 2023 a Netflix anunciou aos assinantes dos serviços de *streaming* a cobrança de uma taxa por ponto adicional, alegando, em síntese, que os serviços são de uso pessoal e intransferível, destinado tão somente ao assinante e as pessoas que residem com ele, sendo devido, portanto, o pagamento de assinatura extra por cada novo ponto, fora da residência principal.

Em resposta, o fornecedor alegou que o consumidor não está impedido de utilizar os serviços em outros locais, como por exemplo, quando está viajando, mas deverá alterar a Residência Netflix em cada uma dos novos pontos utilizados e, em alguns casos, até informar ao fornecedor que está em viagem, para que haja autenticidade do acesso.

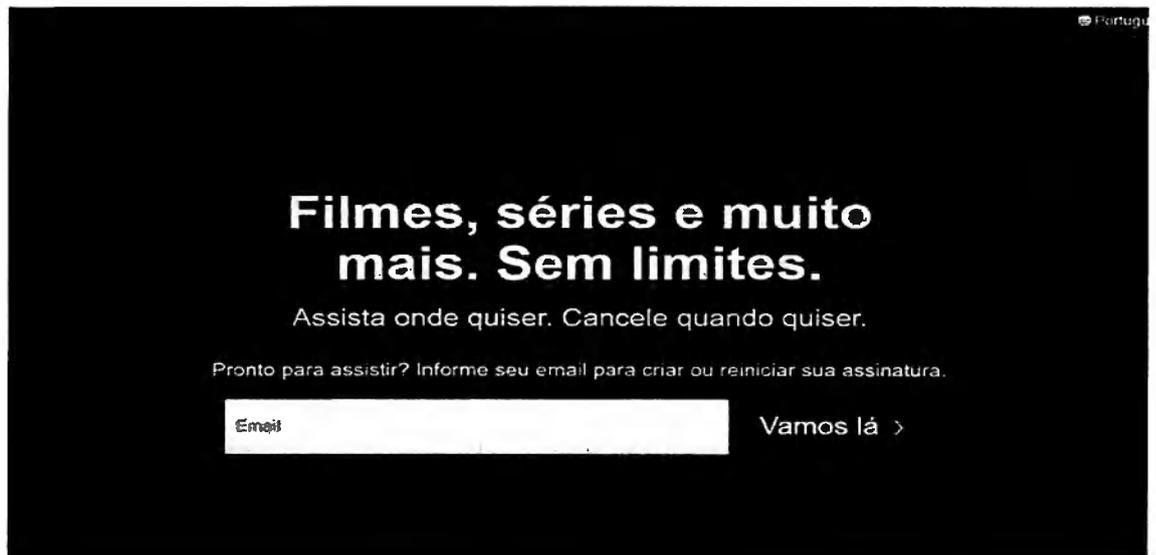
Ressalte-se, porém, que para a lei, o domicílio é onde a pessoa estabelece sua residência definitivamente, mas se tiver múltiplas residências, seu domicílio se considera em qualquer uma delas, nos termos dos artigos 70 e 71 do Código Civil.

Inadvertida e ilegalmente, o fornecedor se apropria do termo “residência” e promove uma redefinição de seu conteúdo, fugindo não somente à concepção legal, mas também a ordinariamente concebida por qualquer consumidor, em flagrante violação ao disposto no art. 7º do CDC, que elege os costumes como um das fontes do direito consumerista.

Dessa forma, não se pode olvidar que não é de todo incomum que o consumidor tenha residência fixada em Belo Horizonte, por exemplo, e possua residência no campo ou na praia, utilizando em todas as suas residências a mesma conta para acessar o serviço de *streaming*.

Não se pode ignorar, outrossim, os diversos modelos de família constitucionalmente concebidos, a exemplo da família constituída por uma mãe e filhos em modelos de guarda compartilhada, nos quais as crianças ou adolescentes pernoitam em residências distintas por mais de uma vez durante a semana. Afinal, qual a residência dos filhos? Da genitora? Do genitor? De ambos? Nitidamente, a resposta trilha a linha de que a prole possui residência dupla, de forma que, celebrado o contrato de assinatura pela mãe, para atender as necessidades dos filhos, esses estariam coibidos de utilizar o serviço quando na residência do genitor.

Se um serviço de *streaming* de música, por exemplo, utilizasse o mesmo modelo adotado pela reclamada Netflix, não se poderia sequer escutar música enquanto dirige. Logo, o novo sistema de cobrança utilizado pela reclamada contraria a própria publicidade, que preconiza: “Assista onde quiser”.



Não se nega que o modelo empregado pelo fornecedor não seja possível de ser implementado por outros meios, haja vista que é perfeitamente possível que o fornecedor vede, contratualmente, o compartilhamento de senhas pelos assinantes. De igual modo, a limitação de usuários concomitantes, a depender do contrato assinado pelo consumidor, seria perfeitamente possível, sendo de fácil acesso para a plataforma a tecnologia para impedir acessos simultâneos, evitando-se, assim, o compartilhamento de senhas. O que não se revela razoável, por ferir a legalidade, é o encampamento de termo “residência”, de compreensão comum pelo consumidor em geral, para lhe conferir conteúdo diverso, restritivo e sem parâmetros adequados, em prejuízo ao exercício do direito do consumidor.

Dessa forma, revela-se abusiva a conduta praticada pela Netflix ao promover a redefinição restritiva, apropriando-se indevidamente do termo “residência” para lhe conferir conteúdo menos amplo do que a própria língua portuguesa nos oferece ao criar o conceito de “Residência Netflix”. Segundo o próprio fornecedor<sup>1</sup>:

**O que é uma residência Netflix?**

<sup>1</sup> <https://help.netflix.com/pt/node/124925>

Uma conta Netflix só pode ser compartilhada por pessoas que moram na mesma residência. Pessoas que não moram na sua residência precisam criar uma conta própria para assistir à Netflix.

Para gerenciar quem usa sua conta, você pode definir uma residência Netflix.

**Uma residência Netflix é uma coleção dos aparelhos conectados à internet no local principal em que você assiste à Netflix.** A residência Netflix pode ser definida usando uma TV. Todos os outros aparelhos que usam sua conta Netflix **na mesma conexão com a internet** que essa TV farão automaticamente parte da sua residência Netflix.

A definição revela-se imprópria, primeiro, por **impor que as pessoas morem, de fato, na mesma residência**, afastando-se das modernas compreensões de família, que não impõe, necessariamente, que exista coabitação. Em um segundo aspecto, promove a **redefinição do residência para compreender uma “coleção de aparelhos”**, inovando em gênero, número e grau quando à compreensão ordinária do termo residência, em prejuízo ao consumidor. E, em terceira vertente, **impõe que os aparelhos estejam conectados à mesma conexão de internet**, ignorando a própria publicidade (assista onde quiser), e o fato de que os consumidores possuem o direito, ainda que estando no mesmo local, utilizarem redes de internet distintas, a exemplo das redes de dados de aparelhos celulares.

Há, portanto, abusividade na conduta e a consequente obtenção de vantagem manifestamente excessiva, nos termos do artigo 39, inciso V, do CDC.

Deflagra-se, com a conduta, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e ao 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.

Ainda, um dos direitos básicos do consumidor é a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (artigo 6º, inciso IV, do CDC), assim como a modificação das cláusulas contratuais prejudiciais.

No que tange à cláusula 6, verifica-se que a mesma exclui a responsabilidade do fornecedor, o que vai de encontro ao disposto no artigo 51, I, do Código de Defesa do Consumidor.

Infere-se que referida norma (artigo 51, I, do CDC) reproduz a vedação abarcada na cláusula de não indenizar ou cláusula de irresponsabilidade para os contratos de consumo, compreendida, inclusive, na redação do artigo 25 do aludido diploma. Desta forma, além da cláusula de exclusão total da responsabilidade do fornecedor ou prestador, não goza de validade a disposição contratual que reduz o dever de reparar dos fornecedores ou prestadores em detrimento do consumidor. Ressalte-se que a atenuação só é possível em situações de fato ou culpa concorrente do consumidor, o que deriva das circunstâncias fáticas e não do avençado, por meio de imposição constante em contrato de adesão.

Revela-se, ainda, abusiva os termos relativos à privacidade ao prever a divulgação ilimitada de dados dos consumidores, sem prévia anuência dos mesmos.

Ora, emana da legislação brasileira uma perspectiva de ampla proteção aos direitos de personalidade e, em que pese seja lícita a cessão, ainda que para fins comerciais, do direito de imagem e utilização de dados, a inclusão da cláusula sob análise em seu contrato de prestação de serviços configura prática abusiva.

No caso em comento, trata-se, indiscutivelmente, de contrato de adesão, conforme descrito pelo art. 54 do CDC, de forma que o consumidor não possui ampla capacidade de discussão e negociação das cláusulas contratuais.

Dessa forma, verifica-se que, com a inclusão da cláusula ora em análise em contrato do tipo de adesão, o fornecedor condiciona, porquanto impõe, a contratação do serviço à cessão do direito de utilização de dados, além de ficar o consumidor impossibilitado de requerer o fim da cessão, o que de forma alguma pode ser considerado de acordo com o prisma de proteção aos direitos de personalidade, relegando o consumidor em nítido desequilíbrio contratual e em prejuízo ao livre exercício dos direitos da personalidade dispostos no art. 11 do Código Civil.

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).

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA**, 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 as práticas infrativas descritas na portaria inaugural (artigos 6º, III e IV, 39, V e 51, XV, todos do CDC, artigo 12, VI do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL 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 2022. Tendo em vista que o fornecedor não juntou aos autos o DRE, considero, para fins de aplicação de multa, o valor de **R\$3.161.000.000,00 (três bilhões, cento e sessenta e hum milhões reais)**, relativos a 10% de seu faturamento total do ano de 2022 que foi de R\$31.61 bilhões (<https://br.investing.com/equities/nefelite-inc-income-statement>).

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\$77.907.500,00 (setenta e sete milhões, novecentos e sete mil, quinhentos 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\$64.922,917,00 (sessenta e quatro milhões, novecentos e vinte e dois mil, novecentos e dezesseis reais)**.

No presente caso incide a agravante disposta no artigo 29, da Resolução PGJ nº: 57/2022, inciso IV, uma vez que, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências e VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das 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\$97.384,375.50 (noventa e sete milhões, trezentos e oitenta e quatro mil, trezentos e setenta e cinco reais, cinquenta 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\$11.719.849,49 (onze milhões, setecentos e dezenove mil, oitocentos e quarenta e nove reais, quarenta e nove centavos)** como definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

**a)** A notificação da **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA**, na forma legal, por edital, 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\$10.547.864,54 –dez milhões, quinhentos e quarenta e sete mil, oitocentos e sessenta e quatro reais, cinquenta e quatro 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 presente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, 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\$11.719.849,49 (onze milhões, setecentos e dezenove mil, oitocentos e quarenta e nove reais, quarenta e nove 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, 09 de julho de 2024

  
Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Julho de 2024</b>			
<b>Infrator</b>	Netflix Entretenimento Ltda		
<b>Processo</b>	0024.23.009293-4		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 31.161.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.596.750.000,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 77.907.500,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 38.953.750,00</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 116.861.250,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2024			<b>267,13%</b>
Valor da UFIR com juros até 30/06/2024			3,9066
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 781,32</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.719.849,49</b>