

164
S**Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.21.004735-3****Infrator: Globo Comunicação e Participações S.A****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 no condicionamento da compra de serviços de conteúdo digital de plataforma de streaming (vídeos) para que o consumidor possa ter acesso a outros conteúdos do pacote globoplay.

Após análise do contrato de fls.19/34, constatou-se, a presença, em tese, de diversas cláusulas abusivas, incompatíveis com a boa fé e a equidade contratual, tais como: isentar-se de responsabilidades; rescisão unilateral do contrato, sem aviso prévio, renovação automática, eleição de foro e outras, descritas na portaria inaugural.

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, tendo esta apresentado a defesa às fls.42/73, oportunidade em que esclareceu a vigência de novo contrato a partir de janeiro de 2021, o qual substituiu o contrato anterior. Ressaltou que o novo contrato não fora impugnado e defendeu a legalidade de suas cláusulas contratuais.

Audiência realizada em 05.10.22, oportunidade em que se ofertou ao fornecedor firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa (fls.138).

Memoriais apresentados às fls.144/162.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

2

165
4**Decido.**

Inicialmente, o fornecedor alega a perda de objeto do presente feito, considerando que a portaria inaugural foi instaurada a partir de contrato que não estava mais em vigor.

Outrossim, embora as cláusulas do novo contrato não tenha sido elencadas na portaria inaugural, foram objeto de ampla discussão ao longo da instrução, até porque apenas substituiu o contrato anterior, prevendo, inclusive, as mesmas cláusulas abusivas do anterior.

Com efeito, verifica-se que em audiência o contrato em vigor foi amplamente discutido pelas partes, tendo sido oferecido ao fornecedor amplo contraditório e possibilidade de se firmar Termo de Ajustamento de Conduta, o qual foi elaborado com base nas novas cláusulas contratuais.

Assim, 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 a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando prevê a modificação e cancelamento unilateral do contrato a qualquer tempo, sem prévio aviso ao consumidor; renovação automática; subtrair o consumidor da opção de reembolso em caso de rescisão e, ainda, eleição de foro em detrimento ao do consumidor.

Com relação a tais práticas, não merecem respaldo as alegações do fornecedor, o qual, em defesa, alega a regularidade de seu contrato de prestação de serviços.

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

166
A

firmados entre consumidor e fornecedor, serão consideradas como nulas de pleno direito, mesmo que haja expressa anuência daquele.

Tem-se, dessa forma, como abusiva a cláusula 17.1 do contrato de prestação de serviços do fornecedor, na medida em que permite alteração e cancelamento unilateral do contrato, sem possibilitar ao consumidor a possibilidade de recusa, rescisão do contrato e eventual restituição de valores pagos.

Nesse sentido, em razão das justas expectativas depositadas na avença pactuada, é proibido ao fornecedor implementar modificações, de maneira unilateral, sem que haja robusto motivo. Ou seja, toda alteração contratual, superveniente à conclusão do contrato de consumo, deve ser discutida, frente a frente, entre fornecedor e consumidor, não sendo lícita a disposição contratual que conceda ao fornecedor o direito de alterar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, mediante estipulações como modificação do preço, prazo de entrega do produto ou serviço, prazo ou bases de garantia contratual, taxas de juros e outras espécies de encargos financeiros.

Verifica-se, também, conduta abusiva por parte do fornecedor em sua cláusula 15, na medida em que assinala a impossibilidade de reembolso das parcelas pagas, quando da rescisão contratual, consubstanciando, dessa forma, vantagem manifestamente excessiva em seu favor.

Anota o inciso II do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que é considerada como cláusula abusiva aquela que subtraía do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga. Cuida anotar que a Legislação Consumerista em diversos momentos apresenta a previsão da possibilidade do consumidor ser reembolsado, consoante se extrai do inciso II do §1º do artigo 18, o inciso IV do artigo 19 e o inciso II do artigo 20. Outra hipótese consagrada no diploma legal supramencionado está relacionada ao direito de arrependimento exercitado pelo consumidor, cuja previsão legal encontra-se entalhada no artigo 49. O fundamento de tal previsão é a máxima antiga que veda o enriquecimento sem causa, extraída da atual Codificação Civil.

167
S
4

Especificamente, o artigo 53 do CDC estabelece a nulidade, nos contratos de financiamento em geral, da cláusula de decaimento ou perdimento, que encerra a perda de todas as parcelas pagas, mesmo nas hipóteses de inadimplemento.

Nesse sentido, vale esclarecer que a imposição de multa pela rescisão contratual antecipada é legal, mas deve ser proporcional para ambas as partes.

No mesmo sentido e ainda em vigor, a Lei de Usura – decreto 22.626/33, em seu artigo 9º, estabelece que não é válida a cláusula penal, ou seja, a multa superior a 10% sobre o valor do contrato ou da dívida.

Assim, independentemente do tipo de contrato celebrado, a própria relação jurídica de consumo é suficiente para que o negócio jurídico receba proteção contra as cláusulas abusivas.

Verifica-se, ainda, que a ora infratora prevê cláusula de renovação automática do contrato (cláusula 6.3)), entendendo-se que deva a mesma ser considerada nula de pleno direito, nos termos do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor.

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 entrar em contato com o consumidor para que este autorize ou o próprio consumidor que firmou o contrato, já prevendo que o prazo está se esgotando, poderá assim expressar perante o fornecedor para autorizar a renovação.

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 CDC.

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).

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 - DEVOUÇÃO 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

169
A

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)

170
S

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 "serviços de streaming", 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 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.

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.

O fornecedor ainda prevê, em seu contrato de prestação de serviços, cláusula de eleição de foro, elegendo a Comarca do Estado do Rio de Janeiro como competente para dirimir as questões oriundas da relação contratual.

Embora não prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro também é cláusula abusiva, vez que quando estabelecido foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa, ofendendo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo.

171
5

Logo, tal cláusula ofende o sistema de defesa do consumidor, sendo, portanto, nula (artigo 51, inciso XV, da Lei 8.078/90).

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).

No que tange à cláusula segunda do Termo de Ajustamento de Conduta, torno-a sem efeito, uma vez que não há previsão de tal conduta no novo contrato de prestação de serviços, sendo que constou do TAC por erro material.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A.**, 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: modificação e cancelamento unilateral do contrato a qualquer tempo, sem prévio aviso ao consumidor; renovação automática do contrato; subtração ao consumidor da opção de reembolso em caso de rescisão e, ainda, eleição de foro em detrimento ao do consumidor (artigo 12, VI do Decreto nº 2181/97, Arts. 6º, III, V, 39, V, ambos do CDC).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A.**, 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 atuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

172
↑

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 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.
- 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 2020. Tendo em vista o faturamento bruto informado pelo fornecedor às fls.148 e 163, considero o valor de **R\$569.060.704,35 (quinhentos e sessenta e nove milhões, sessenta mil, setecentos e quatro reais, trinta e cinco centavos)**, para fins de aplicação de multa.
- 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\$1.427.651,76 (um milhão, quatrocentos e vinte e sete mil, seiscentos e cinquenta e um reais, setenta e seis centavos)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 26, do Decreto n.º 2.181/97, 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 das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/3, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$1.903.767,84 (um milhão, novecentos e três mil, setecentos e sessenta e sete reais, oitenta e quatro centavos)**.

2

173
§

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/6 (atenuante do art. 25, inciso II, do Decreto n° 2181/97). Então, o valor passa a ser de **R\$1.586.473,20 (hum milhão, quinhentos e oitenta e seis mil, quatrocentos e setenta e três reais, vinte centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do infrator **GLOBO COMUNICAÇÕES e PARTICIPAÇÕES S.A.**, 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\$1.427.825,88 – hum milhão, quatrocentos e vinte e sete mil, oitocentos e vinte e cinco reais, oitenta e oito centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJn° 14/19, 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. 49, do Decreto n° 2.181/97;
- c) A notificação do fornecedor, com a emissão de boleto atualizado, a recolher **o valor integral da multa no importe de R\$1.586.473,20 (hum milhão, quinhentos e oitenta e seis mil, quatrocentos e setenta e três reais, vinte 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 caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

2

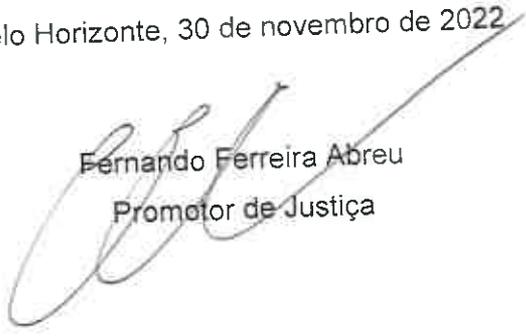
174
S
A

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, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 30 de novembro de 2022



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

175
S
A

| PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA | | | |
|---|---------------------------------------|------|---------------------------|
| ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA | | | |
| Novembro de 2022 | | | |
| Infrator | Globo Comunicação e Participações S.A | | |
| Processo | 0024.21.004735-3 | | |
| Motivo | 1 - RECEITA BRUTA | | R\$ 569.060.704,35 |
| Porte => | Grande Porte | 12 | R\$ 47.421.725,36 |
| 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\$ 1.427.651,76 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 713.825,88 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 2.141.477,64 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2022 | | | 247,57% |
| Valor da UFIR com juros até 31/10/2022 | | | 3,6985 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | | R\$ 739,70 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | | R\$ 11.095.435,61 |