

Processo Administrativo nº 0024.17.009713-3  
Representada: SKY Brasil Serviços Ltda

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

Tratam os presentes autos de Processo Administrativo instaurado a partir de documentação recebida da Promotoria de Ponte Nova, contendo inúmeras representações contra a SKY.

De acordo com as representações encaminhadas pela Promotoria de Ponte Nova a esta Promotoria de Justiça, os consumidores contrataram o serviço fornecido pela Representada, denominado SKY LIVRE, o qual, basicamente, consiste na aquisição de aparelho e o direito de acesso aos canais de meio aberto fornecidos pela operadora.

Entretanto, no ano de 2017, todos eles receberam uma mensagem da SKY, informando que deveriam pagar o valor de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos), para terem o direito de continuar recebendo o sinal dos canais abertos. Alguns dos consumidores afirmaram que a SKY chegou a interromper o sinal dos serviços, como forma de pressioná-los a aderir ao pagamento da mensalidade.

A documentação encaminhada pela Promotoria de Ponte Nova encontra-se às fls. 05/84.

A Sky apresentou manifestação às fls. 127/133, acompanhada dos documentos de fls. 134-v/142.

Na oportunidade, a Representada esclareceu que o serviço SKY LIVRE é uma "Parabólica Digital da Sky", produto de TV via satélite, com recepção digital, "Por meio do qual há a recepção do sinal dos canais abertos, obrigatórios, assim como eventuais canais cortesia e de rádio, não condicionado à contratação do serviço de TV por Assinatura". (fl. 128).

Afirma que a "SKY LIVRE não se confunde com o Plano de Serviço Pré-Pago da Sky, o qual funciona mediante recargas periódicas realizadas a critério do assinante" (fl. 128).

De acordo com a representada, o importante para a análise da questão versada nos presentes autos é o fato de que o serviço SKY LIVRE possui características e regras próprias, dentre as quais se inclui a obrigação do consumidor atualizar o seu cadastro na SKY, para evitar o bloqueio (cláusula 3.4 do "Termo de Uso de Equipamento SKY Livre") (fls. 128-v e 137-v).

A Sky acrescenta que, assim como o SKY LIVRE, o SKY PRE-PAGO também prevê a obrigação do usuário realizar periodicamente a atualização de seu cadastro (fls. 129 e 142).

Em sua defesa, a representada argumenta também que o recadastramento dos consumidores está de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC (Resolução Anatel 632/2014, art. 4º, VII, "c").

Aduz, ainda, que antes de bloquear total ou parcialmente o aparelho, em razão da falta do recadastramento, é feito um lembrete ao dono do equipamento, veiculado diretamente na tela dos televisores. Todavia, muitos consumidores deixaram de realizar sua atualização cadastral, razão pela qual houve o bloqueio do SKY LIVRE.

Ademais, a Sky coloca à disposição dos consumidores o site <http://sinalsky.com.br>, destinado à atualização cadastral.

A representada apresenta, ainda, a seguinte explicação para os fatos ocorridos:

Conclusivamente, tem-se que o adquirente do SKY LIVRE que deixar de observar a reiterada disposição contratual de recadastramento, poderá de fato ter o SKY LIVRE bloqueado, o que é plenamente legítimo, como reiteradamente demonstrado. Nada obstante o bloqueio dos sinais, ainda permanece para ele a facilidade – *desde sempre inerente ao equipamento comprado* – de realizar alguma recarga ou de contratar Plano de Serviço Pós-Pago da SKY.

Assim, e tendo-se em conta a correta premissa de que a SKY não efetua cobrança para a liberação do sinal do SKY LIVRE, o que ocorreu na hipótese tratada nos autos certamente foi um equívoco de entendimento da questão, uma vez que o que possivelmente ocorreu foi que o consumidor teve o sinal do SKY LIVRE bloqueado por deixar de atualizar os dados cadastrais, e, ao entrar em contato com a SKY para proceder a aludida atualização, pode ter recebido alguma oferta para a aquisição de recarga, caso assim desejasse.

O cliente, contudo, não é obrigado a nada, apenas remanesce com a facilidade de tornar-se assinante Pré ou Pós-Pago, ou seja, de voluntariamente contratar o serviço de TV por assinatura prestado pela SKY, se for de seu interesse.

Tal circunstância não pode, destarte, em hipótese alguma, ser alçada a prática abusiva, sendo certo que não houve a configuração de qualquer infração que possa ser imputada à SKY (fl. 132-v)

Por fim, a respeito das reclamações acostadas às fls. 7/84, aduz a Representada que em todos os casos o serviço foi normalizado. Em alguns casos específicos, apurou-se uma falha do sistema que culminava na interrupção do sinal, mas o problema também foi solucionado.

Após prestar os esclarecimentos retromencionados, a Sky requer o arquivamento do feito.

Em despacho de fls. 144 e verso, o Promotor de Justiça à época em atuação nesta

Promotoria decidiu:

O que se verifica é que, em juízo de prelibação necessário ao encaminhamento do presente procedimento, se revelam, em tese, abusivas, as cláusulas contratuais que estabelecem que um serviço prestado por prazo indeterminado esteja condicionado ao recadastramento anual, pois tais cláusulas vão de encontro à boa fé e coloca o consumidor em desvantagem exagerada.

Assim, uma vez configurada, em tese, prática infrativa pelo fornecedor, consistente na exigência de recadastramento anual por parte dos consumidores adquirentes de serviços prestados por prazo indeterminado, o que fere os dispositivos elencados no artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 12, VI, do Decreto n.º 2.181/97, não acolho as razões fornecidas pela Sky Serviços de Banda Larga Ltda, acostadas às fls. 127/142 e para continuidade das investigações, determino:

1) Notifique-se o reclamado para, querendo, apresentar defesa, no prazo de dez dias, nos termos do art. 44 do Decreto 2.181/97, manifestando, inclusive, se tem interesse em assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta, encaminhando-nos cópia dos seus atos constitutivos e da demonstração de resultado do exercício financeiro de 2016.

2) Encaminhe-lhe, em anexo, cópia desta portaria, bem como do despacho que acompanha a presente, informando-o que cópia das demais pelas do presente feito poderão ser obtidas pelo mesmo, mediante solicitação de vista dos autos junto à Secretaria desta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

Novas reclamações e novos documentos foram acostados ao presente feito, às fls. 147/247 e 252/425.

Posteriormente, designou-se a realização de audiência para o dia 8 de maio de 2018 (fl. 426). Conforme Termo de Audiência à fl. 431, a Representada não compareceu na mencionada audiência.

Em manifestação de fls. 436/437, a Sky informou que houve o extravio da correspondência contendo o ofício que comunicava a designação da audiência e solicitou a marcação de nova data.

Diante de tal fato, nova audiência foi marcada para o dia 7 de agosto de 2018 (fl. 438).

Outros documentos aportaram aos autos às fls. 448/451.

Conforme informado à fl. 452, a audiência que ocorreria no dia 7 de agosto de 2018 foi cancelada e outra foi marcada para o dia 4 de outubro de 2018.

O Termo da Audiência encontra-se à fl. 458. Nesta, restou determinado à Representada a obrigação de juntar aos autos, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, informação a respeito de quantos clientes/usuários do sistema SKY LIVRE existem no Estado

de Minas Gerais, considerando a informação da própria fornecedora de que o serviço foi descontinuado no ano de 2015, permanecendo ativos apenas os que contrataram os serviços até aquela data e ainda o mantêm em funcionamento. Em seguida, deveriam os autos irem para a conclusão, a fim de se agendar nova audiência.

Em manifestação de fls. 471/486, acompanhada dos documentos de fls. 487/589, a Representada repetiu os esclarecimentos apresentados na petição de fls. 127/133. Ainda, acrescentou o argumento no sentido de que são ínfimas as reclamações elencadas nos autos, diante da quantidade de usuários de seu serviço.

Atendendo ao que restou determinado na audiência realizada em 4 de outubro de 2018 (fl. 458), a Representada **informou que há 255.586 (duzentos e cinquenta e cinco mil quinhentos e oitenta e seis) usuários do produto SKY LIVRE no Estado de Minas Gerais (fl. 483).**

Em seguida, juntou aos autos os esclarecimentos prestados a cada consumidor, cuja reclamação foi acostada aos autos (fls. 484/485, 515/589).

Posteriormente, nova audiência foi designada para o dia 13 de março de 2019 (fl. 594; ofício à fl. 596).

Ainda, determinou-se: a) a expedição de ofício à Anatel, para que informe a respeito da existência de eventuais reclamações consumeristas que tratem de cobrança indevida pelo uso do serviço "Sky Livre"; b) a expedição de ofício à 6ª Vara das Relações de Consumo da Comarca de Salvador/BA, requisitando cópias - físicas ou digitais - dos autos do processo n.º 0536486-79.2018.8.05.0001, para instrução do presente Processo Administrativo (fl. 607; ofícios às fls. 608 e 609).

A Anatel, às fls. 612/614, informou que *"utilizando os parâmetros acima e considerando o período compreendido entre 01/07/2017 e 31/03/2019, foram encontradas 07 (sete) reclamações, conforme Relatório anexo"*.

Em despacho de fls. 626 e verso, constatou-se que, por um lapso do gabinete, a ata da audiência realizada no dia 13 de março de 2019 não foi juntada aos autos. Por esse motivo, determinou-se a notificação da Representada, para informar nos autos se possui tal documento, bem como para comunicar se tem interesse na realização de nova audiência para discutir o objeto do presente feito e/ou eventual celebração de TAC e TA. Além disso, tendo em vista que o ofício de fl. 609 não foi respondido, determinou-se a expedição de ofício à Promotoria de Defesa do Consumidor de Salvador, para que informe, em relação ao processo n.º 0536486-79.2018.8.05.0001: o objeto da ação; a atual fase em que se encontra; se há liminar deferida e válida em seu bojo e se ela possui repercussão nacional; quaisquer outras informações pertinente/relevantes (ofícios às fls. 627/628).

Novos documentos foram anexados aos autos (fls. 632/676).

Às fls. 633/634 acostou-se ofício encaminhado pelo Fórum dos Procons Mineiros ao Coordenador do PROCON MG, no qual consta que ***“Há notícia de que a prática perdura e já lesou diversos consumidores não somente no Estado de Minas Gerais, mas também em todo território brasileiro”***.

Às fls. 683/736, a l. Promotora de Justiça de Salvador juntou aos autos cópia do processo n.º 0536486-79.2018.8.05.0001.

Em despacho de fl. 738, considerando-se frustradas as tentativas de celebração de TAC e TA, determinou-se a intimação da Representada para a apresentação de alegações finais.

A Sky, às fls. 743/766, apresentou suas alegações finais, acompanhada dos documentos de fls. 768/794.

Em complemento às investigações, juntou-se aos autos pesquisa realizada pelo Coordenador do PROCON, por meio da qual foram localizadas 4 (quatro) reclamações no SINDEC, 87 no site *consumidor.gov* e 24 manifestações no PROCON, registradas em desfavor da SKY, versando sobre o corte do sinal do serviço SKY Livre (fls. 798/817).

De acordo com o relatório da plataforma Reclame Aqui, foram encontradas 159 (cento e cinquenta e nove) reclamações versando sobre *“corte de fornecimento de sinal a proprietários da antena Sky Livre e de cobrança indevida pelo uso do serviço Sky Livre”* (fls. 799/800).

No Informe n.º 158/2021/RCTS/SRC (fls. 821/826), a ANATEL comunicou que fazendo uma busca pelas reclamações registradas entre abril de 2019 e setembro de 2021, utilizando-se como critério de pesquisa os termos “bloqueio ou suspensão indevida”, “cobrança de valores ou taxas não informadas anteriormente” e “cobrança em desacordo com o contrato”, ***“localizou o total de 12.279 (doze mil duzentos e setenta e nove) reclamações para o bloqueio referentes ao Brasil e 2.484 (duas mil quatrocentos e oitenta e quatro) para Minas Gerais, bem como 285 (duzentos e oitenta e cinco) reclamações referentes a cobrança indevida para o Brasil e 61 (sessenta e uma) reclamações para Minas Gerais”***.

Em seguida, no Informe n.º 296/2021/CODI/SCO (fls. 827/828), a ANATEL esclareceu que *“as condutas inerentes à cobrança indevida e suspensão indevida do serviço são consideradas irregulares pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução 632/2014, em seus arts. 3º, VI; 60; 90 e 93”*.

Às fls. 835/933 juntou-se aos autos inúmeras Investigações Preliminares instauradas na 14ª Promotoria de Justiça de Belo Horizonte, que versam sobre a obstrução dos acessos dos clientes da Sky aos canais da TV aberta.

Na sequência, às fls. 934/1300, foram acostados aos autos documentos pertinentes a reclamações registradas no município de Congonhas, também versando sobre a prática abusiva perpetrada pela Sky. Veja-se que, no ofício de fl. 936, o **Diretor do Procon de Congonhas informa que foram registrados “cerca de 135 atendimentos com a mesma reclamação contra a empresa SKY, onde todos os relatos contêm a mesma reclamação de corte de sinal digital e a cobrança mensal para restabelecer o mesmo”**.

Tendo em vista a juntada aos autos de novos documentos, concedeu-se à representada nova vista, para complementar suas alegações finais.

Assim, às fls. 1339/1356, a SKY emendou suas alegações finais, bem como apresentou os documentos de fls. 1356-v/1361.

**Em síntese, é o relatório.**

## **2. DA FUNDAMENTAÇÃO**

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei Federal n.º 8.078/1990, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal n.º 2.181/1997, artigo 4º, IV e 5º, caput.

### **2.1. Da preliminar de cerceamento de defesa**

Em sede de preliminar, a Sky alega que, por meio do Ofício n.º 5831/2022 (fl. 930), foi notificada para tomar ciência da juntada aos autos dos documentos de fls. 795/916. Não obstante, verificou que a documentação de fls. 933/1301 também fora acrescida ao feito.

Argui a infratora que o processo se encontrava em fase final, razão pela qual a referida documentação não poderia ter sido acostada ao feito, sob pena de configurar cerceamento de defesa.

Todavia, ao contrário do afirmado, não há que se falar em cerceamento de defesa.

No curso do presente Processo Administrativo observou-se amplamente o rito previsto na Resolução 14/2019 do MPMG, alterada pela Resolução PGJ 57/2022.

Conforme possibilita o art. 4º da referida Resolução, antes de instaurar o Processo Administrativo, a autoridade administrativa abriu investigação preliminar. Após, constatada a prática infrativa às relações de consumo, instaurou-se o presente processo administrativo, com vista à aplicação de sanções previstas em lei, em atenção ao que determina o art. 6º do dispositivo legal.

A Portaria Inaugural do processo administrativo, acostada à fl. 2, descreveu de forma precisa os fatos em apuração e os individualizou, além de ter apontado os dispositivos legais aplicáveis ao caso.

Após a instauração do processo administrativo, a Sky foi notificada para apresentar defesa, em atenção ao art. 9º da Resolução 14/2019 (art. 9º da Res. 57/2022). Encerrada a instrução probatória, elaborou-se proposta de transação administrativa e propôs-se termo de ajustamento de conduta, conforme determina o art. 12, *caput* e §2º da Resolução.

Em seguida, diante da ausência de solução do feito por meio de transação administrativa, a Empresa foi intimada para apresentar alegações finais.

**A despeito da alegação da Infratora, verifica-se que ela teve acesso a toda a documentação presente no feito.** Em razão da juntada aos autos de novos documentos, diligenciou-se pela notificação da Sky, em respeito ao direito de defesa.

Ressalta-se que após a parte ter solicitado o envio de cópia integralizada dos autos por e-mail (fl. 1323), as manifestações posteriores da SKY evidenciam que ela teve acesso a toda documentação presente no feito.

**Ainda, ao final de todo o apurado, fora aberta nova vista dos autos à Representada, para que ela tivesse ciência dos documentos constantes dos autos e, em julgando necessário, complementasse suas alegações finais.**

Verifica-se, portanto, que o presente processo seguiu fielmente o trâmite estabelecido pela Resolução MPMG 14/2019 (e respectivas alterações promovidas pela Res. 57/2022).

Como se constata, a SKY teve amplo acesso aos autos, e exerceu o direito de defesa, razão pela qual não há que se falar em nulidade do presente Processo Administrativo, tampouco em arquivamento do feito.

## **2.2. Do mérito. Da comprovação da prática infrativa às relações de consumo**

A portaria de fl. 2 dos autos do presente Processo Administrativo, instaurado inicialmente na 4ª Promotoria de Justiça da Comarca de Ponte Nova, descreve o seguinte:

Descrição dos fatos: Apurar o corte de fornecimento de sinal a proprietários da antena Sky Livre.

Após, por entender estar diante de uma possível atividade infrativa que poderia acarretar dano ou perigo de repercussão em todo o território do Estado de Minas Gerais, os autos foram encaminhados a esta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da

Capital.

O I. Promotor à época atuante no feito, à fl. 144, consignou o seguinte:

Inicialmente, insta observar que vários foram os consumidores que tiveram o serviço de Sky Livre interrompidos pelo fornecedor, sendo que alguns somente vieram a ter o sinal de volta após o contato realizado pelo servidor do Procon Municipal de Ponte Nova/MG.

Esclareça-se, ainda, pelas declarações acostadas aos autos, que vários consumidores, ao contatar o fornecedor, foram informados que deveriam realizar o pagamento de um valor de R\$ 29,90 para terem direito ao desbloqueio do sinal, o que configurou, em tese, uma prática infrativa e abusiva, uma vez que os serviços contratados pelos consumidores eram gratuitos.

**O que se verifica é que, em juízo de prelibação necessário ao encaminhamento do presente procedimento, se revelam, em tese, abusivas, as cláusulas contratuais que estabelecem que um serviço prestado por prazo indeterminado esteja condicionado ao recadastramento anual, por tais cláusulas vão de encontro à boa-fé e coloca o consumidor em desvantagem exagerada (destacou-se)**

O presente feito foi instruído com inúmeras reclamações de consumidores, a respeito do corte de sinal da SKY, as quais são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas à Infratora, valendo-se transcrever, a seguir, algumas destas:

**Reclamação fl. 07 - Dia 06/06/2017**

A Reclamante se fez presente a este Procon, nesta data de 02/05/2017, alegando em síntese que possui uma SKY LIVRE, porém não efetuou o pagamento da atualização no valor de R\$ 29,90 e, por esse motivo teve seu sinal bloqueado. (negritou-se).

**Reclamação fl. 09 - Dia 06/06/2017**

A Reclamante compareceu a este Órgão de Proteção do Consumidor em data de 09/01/2017, alegando que possui uma Sky Livre há 4 anos. Desde a data de ontem 08/01/2017, o Reclamante informa estar sem sinal e hoje entrou em contato junto a Reclamada e foi informado que para que seu sinal seja emitido novamente, deve pagar uma mensalidade no valor de R\$ 29,90. (destacou-se).

**Reclamação fl. 10 - Dia 06/06/2017**

A Reclamante se fez presente perante este Órgão de Proteção do Consumidor no dia 10/01/2017, alegando em síntese que há 4 anos possui um serviço de TV por assinatura junto à reclamada, qual seja "Sky Livre", e no dia 04/01/2017, o sinal parou de ser fornecido, apresentando na tela da televisão um número de contato pedindo que a consumidora ligasse para atualizar seu cadastro. Ao ligar, foi informada pela atendente que seu cadastro só seria atualizado após realizar uma recarga no valor a partir de R\$ 29,90. (negritou-se).

**Reclamação fl. 940 - Dia 10/12/2021**

**O consumidor relata que houve o corte de seu sinal SKY LIVRE e que se sente prejudicado na relação de consumo. (grifou-se).**



Reclamação fl. 941 - Dia 06/01/2022

O consumidor nos procurou já que teve seu sinal de SKY cortado e adquiriu um aparelho de sinal livre. (negritou-se)

Reclamação fl. 943 - Dia 26/01/2022

A consumidora informa que houve bloqueio de seus canais, afirma que o contrato é livre. (destacou-se)

Em relação à alegação da Sky, no sentido de que são ínfimas a as reclamações presentes nos autos, diante do número de clientes que a empresa possui, registre-se o seguinte:

- O relatório do SINDEC, acostado à fl. 798, informa que foram localizadas 87 reclamações na plataforma *consumidor.gov* e 24 no Procon-MG;
- O informe da ANATEL, presente nas fls. 821/826, indica que, com os parâmetros "bloqueio ou suspensão indevida, cobrança de valores ou taxas não informadas anteriormente e cobrança em desacordo com o contratado", "*verificou-se o total de 12.279 (doze mil, duzentos e setenta e nove) reclamações para bloqueio referentes ao Brasil e 2.484 (duas mil, quatrocentas e oitenta e quatro) para Minas Gerais, bem como 285 (duzentos e oitenta e cinco) reclamações referentes a cobrança indevida para o Brasil e 61 (sessenta e uma) reclamações para Minas Gerais*";
- Entre as fls. 835/933 foram anexadas 11 notícias de fato registradas na 14ª Promotoria de Justiça;
- Às fls. 934/1300 o Diretor do Procon de Congonhas informa que foram registrados "*cerca de 135 atendimentos com a mesma reclamação contra a empresa SKY, onde todos os relatos contêm denúncia em razão do corte de sinal digital e da cobrança mensal para restabelecer o serviço*".

Fácil constatar, portanto, que são muitas as reclamações registradas em desfavor da SKY, em razão do corte do sinal do produto SKY LIVRE.

Importante acrescentar, também, que apesar do grande número de reclamações sobre a conduta abusiva praticada pela SKY, pesquisa elaborado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais e executada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, constatou que **apenas 12,8% dos consumidores que se sentiram lesados procuraram os Órgãos de Defesa do Consumidor** ([https://www.mppmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN\\_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20 5 .pdf](https://www.mppmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20 5 .pdf)).

Ademais, o volume das reclamações colacionadas aos autos diz respeito **somente a 60% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.**

Portanto, o número de reclamações acostadas aos autos representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pela Reclamada. Além disso, é evidente que a atividade infrativa cometida pela representada se disseminou contra muitos consumidores, que foram vítimas do encerramento do produto SKY LIVRE.

Destaca-se que a **infração constatada nos presentes autos atinge, claramente, interesses coletivos, uma vez que os consumidores atingidos estão ligados à Representada pelo contrato que com ela firmaram** (art. 81, parágrafo único, II, do CDC).

A conduta adotada pela Representada é irregular, uma vez que ela vendeu aos consumidores o produto denominado SKY LIVRE, o qual consistia na aquisição de uma antena, que daria o direito de acessar canais abertos, sem qualquer outro pagamento, indefinidamente. Todavia, a empresa interrompeu unilateralmente a transmissão dos canais de televisão e, para reestabelecer os serviços, passou a exigir que os consumidores arcassem com custos adicionais, não previstos nos contratos firmados.

Em sua defesa, a SKY arguiu que *"jamais condicionou o recadastramento anual dos usuários do SKY LIVRE ao pagamento de quaisquer quantias"*. Não obstante, são inúmeras as reclamações colacionadas nesse processo, nas quais os consumidores narram justamente o contrário. Para exemplificar, cita-se, a seguir, algumas destas:

**Reclamação fl. 37 - Dia 10/05/2017**

Reclamante compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em data de 10/05/2017 alegando que possui uma Sky Livre e que está sem sinal e aparece a mensagem solicitando que o Consumidor entre em contato para recadastramento. **Ao entrar em contato junto a Reclamada, foi solicitado ao Reclamante dados de seu cartão de crédito e foi cobrada uma taxa de R\$ 29,90 e após 3 dias o sinal foi cortado novamente. (negritou-se)**

**Reclamação fl. 43 - Dia 12/05/2017**

O reclamante se fez presente perante este Órgão de Proteção do Consumidor no dia 17/05/2017, alegando em síntese que possui uma antena de Sky Livre, e há aproximadamente 1 mês, o serviço foi desativado solicitando que o consumidor entrasse em contato com a reclamada para recadastrar seus dados. **Ao entrar em contato, foi informado pelo atendente de que deveria fazer um pagamento no valor de R\$ 29,90 para que o sinal fosse reabilitado (...). (destacou-se)**

**Reclamação fl. 253 - Dia 20/11/2017**

Adquiri uma antena Sky Livre já há alguns anos. Dia 18/11/17 o meu sinal foi bloqueado. Há uma mensagem com um número de telefone, no qual pede para recadastrar. **Liguei e me disseram que eu teria que pagar uma taxa para voltar a usufruir da Sky Livre. Achei abusivo!!! Como pagar por algo que não foi o acordado ao me venderem o produto? Quando comprei a antena era sem taxa, porque agora querem cobrar? (negritou-se)**

**Reclamação fl. 257 - Dia 21/11/2017**

Tenho a Sky Livre e estou sem sinal. **Já liguei para reclamar e querem que eu faça recarga, sendo que comprei o aparelho e a antena como sendo sky livre. (destacou-se).**

**Reclamação fl. 258 - Dia 21/11/2017**

Sou usuário da Sky Livre desde 2014. Na data de ontem, 20/11/2017, todos os canais livres foram bloqueados. **Eles agora querem nos obrigar a pagar uma taxa de R\$ 32,90 anual, para voltar a ter os canais livres. Estou indo ao DECON atrás de meus direitos. (negritou-se).**

A Sky alega, ainda, que o produto Sky livre foi comercializado até o ano de 2015, quando então, foi descontinuado (fl. 458).

A empresa argui, também, que o regulamento do produto SKY Livre previa a necessidade de recadastramento anual do usuário, como condição para a manutenção do sinal. Acrescenta que promoveu a veiculação de lembretes aos donos dos equipamentos, para que fizessem o recadastramento, mas muitos usuários deixaram de fazer a atualização cadastral e que o recadastramento dos consumidores está de acordo com o Regulamento Geral de Direito do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.

Nesse aspecto, importante ressaltar que, ainda que a exigência de recadastramento esteja de acordo com o que determina a Resolução 632 da ANATEL, a empresa é obrigada a respeitar o direito básico que o consumidor possui, de ser devidamente informado. Não obstante, conforme já amplamente demonstrado, tal direito não foi respeitado, o que motivou muitos consumidores a buscar ajuda perante os órgãos de defesa.

Veja-se que consta, às fls. 654/661, relatório elaborado por uma Comissão composta por representantes dos Procons de Itabira, Conselheiro Lafaiete, Congonhas e João Monlevade. Neste, há informações sobre o número de consumidores, da região, que foram prejudicados pela ação da SKY, bem como a forma como eles retrataram o ocorrido:

2. Dos objetivos:

Apuração das reclamações; a onerosidade do produto SKY Livre; **apuração quanto à oferta do produto SKY Livre e descumprimento do termo contratual.**

\*\*\*

4. **Apuração das reclamações:**

Procon Congonhas – 126 registros;

Procon Conselheiro Lafaiete – 175 registros;

Procon Contagem – dezembro/2017 apresentou 53 registros;

Procon Itabira – 86;

Procon Itabirito – 17 registros, todos com relato idêntico de desligamento do sinal Sky Livre e exigência de recarga;

Procon João Monlevade – 52 registros, sendo 01 aguarda decisão administrativa, uma vez que a empresa negou o retorno dos canais, justificando a mudança de sinal analógico por digital;

Procon Leopoldina – 04 registros;

Procon Ouro Preto – 26 registros;

Procon Pains – 01 registro;

Procon Ponte Nova – 50 registros referentes ao corte do sinal da Sky Livre. Ano passado, em junho, foram encaminhados diversos atendimentos ao Promotor de Justiça da Comarca de Ponte Nova, Dr. Thiago Carvalho;

Procon Ribeirão das Neves - período 11/2017 a 12/2017 apresentou 43 registros;

Procon Sabará - período outubro/2017 a 16/03/2018 apresentou 14 registros.

**A dinâmica dos fatos é praticamente a mesma:** Consumidor registra bloqueio de canais de TV aberta. Na tela do televisor informa a necessidade de recadastramento e informa um número para entrar em contato. Há casos em que em menos de dois

meses, mesmo fazendo o recadastramento, a empresa bloqueou o sinal TV aberta. Além do recadastramento há caso que a empresa bloqueou sob justificativa de mudança de sinal analógico para digital.

...

6. Da apuração quanto à oferta do produto SKY LIVRE e descumprimento do termo contratual

A Sky Brasil Serviços Ltda ofertou no mercado o produto antena e receptor para acesso aos canais TV Aberta (Globo, SBT, Record News, Band, Rede TV, Canção Nova, Canal Rural, Terra Viva, etc.), como **"A Parabólica Digital da SKY"** e **"A Parabólica Turbinada da Sky"**, sem mensalidade, com disponibilidade em todo Brasil, som e imagens 100% digitais, conforme peça publicitária e Termo de Uso do Equipamento SKY LIVRE abaixo:

...

No caso em estudo a empresa Sky Brasil Serviços Ltda ofertou produto (antena e receptor) 100% digital, para recebimento de sinal de TV aberta, não vinculado a uma assinatura mensal, com a opção de contratar os serviços de TV paga através de recargas, na modalidade pré pago ou contratação de serviço de assinatura mensal. Para tanto o consumidor deveria pagar uma quantia para aquisição dos equipamentos e de acordo com o item 3.4 do termo de uso do equipamento SKY LIVRE deveria **"Dentro de período de 12 (doze) meses, o usuário deverá atualizar o seu cadastro no site "skylivre.com.br", pelo fax ou e-mail previamente informado ao usuário em mensagem exibida na tela do televisor ou outro meio de comunicação**, para evitar o bloqueio de segurança decorrente de regionalização da programação e disponibilidade de alguns canais."

...

**De acordo com o relato dos consumidores, constata-se que embora a oferta do produto SKY LIVRE tenha ocorrido há mais de 10 anos, somente no ano de 2017 passou-se a exigir o recadastramento, quando na maioria dos casos o consumidor foi surpreendido com o aviso de recadastramento após o bloqueio.**

Ao entrar em contato com a empresa para fazer o recadastramento, o consumidor era induzido a erro, por acreditar que deveria pagar uma taxa de recadastramento, quando na verdade trata-se de adesão recarga na modalidade pré pago.

Após inúmeras reclamações nos PROCON's, cuja dinâmica dos fatos é quase que em totalidade a mesma, a empresa passou a apresentar outras informações no caso de bloqueio, como: que em razão da mudança do sinal analógico para digital não seria mais possível o acesso a TV Aberta.

Assim, percebe-se que em um primeiro momento a empresa passou a cobrar o recadastramento 07 (sete) anos após colocar no mercado o produto SKY LIVRE e, segundo, passou a informar que o produto SKY LIVRE não seria mais acessível em razão da mudança de sinal analógico para sinal digital.

...

Conclusões, considerações finais

Dentre os princípios que norteiam as relações de consumo, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços. Assim, nos termos do teor do item 1.c do termo de uso do equipamento Sky Livre quanto ao funcionamento do produto adquirido pelos diversos consumidores: **"A SKY LIVRE é um produto com as seguintes características: (...) (c) Recebe canais de TV aberta, entre outros canais cortesia e rádio, de forma gratuita, não vinculados à contratação de uma assinatura mensal, ou seja, o SKY Livre não é TV paga"**.

Portanto, dúvida não há sobre a ocorrência de descumprimento da oferta e falha na prestação do serviço no momento em que há o corte do sinal TV Aberta.

A SKY não pode bloquear os canais TV Aberta dos equipamentos adquiridos como SKY LIVRE e deve cumprir a oferta e arcar com eventuais prejuízos decorrentes de sua desorganização e falta de planejamento administrativo, uma vez que perante o Código de Defesa do Consumidor a sua responsabilidade é objetiva.

Conforme item 3.4 o recadastramento somente iria ocorrer quando o consumidor recebesse mensagem publicitária da empresa no seu televisor.

Assim, conclui-se que o bloqueio em razão do recadastramento foi somente uma justificativa, não convincente, que a empresa adotou para acabar com o produto SKY LIVRE, que inclusive não está mais acessível no mercado.

Importante também mencionar o Parecer Técnico elaborado pela Assessoria Jurídica do Procon-MG (fls. 662/673), o qual apresenta a seguinte conclusão:

Por todo o exposto, concluiu-se que:

a) O fornecedor Sky do Brasil Serviço Ltda ofertou e vendeu no mercado de consumo brasileiro, o serviço Sky Livre com claras, precisas e ostensivas indicações de ser um produto destinado a propiciar acesso gratuito a canais abertos de TV, sem necessidade de pagamento de quaisquer outros valores senão os relativos a aquisição do equipamento (antena e decodificador);

b) O fornecedor Sky do Brasil Serviço Ltda., ao deixar de transmitir os canais abertos de TV de forma gratuita pelo sistema Sky Livre, se considerado como produto ou serviço, permitiu a ocorrência vício de qualidade que o tornou impróprio ao consumo e lhe diminuiu o valor, além do vício decorrente da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, na forma dos artigos 18 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, podendo o consumidor se valer das alternativas inseridas nos incisos dos referidos dispositivos;

c) O fornecedor Sky do Brasil Serviço Ltda., ao cobrar de consumidores adquirentes do serviço Sky Livre o acesso a canais abertos de TV, infringe regras de oferta e publicidade constantes na Lei Federal 8.078/90, especialmente, os artigos 30 e 35, podendo o consumidor se valer das alternativas inseridas nos incisos I, II e III do referido dispositivo;

d) O fornecedor Sky do Brasil Serviço Ltda., ao cobrar de consumidores adquirentes do serviço Sky Livre o acesso a canais abertos TV, descumpra disposições expressamente pactuadas em contrato e, por conseguinte, as regras de proteção contratual constantes no Código de Defesa do Consumidor, especialmente, artigo 51, incisos I e XIII, e artigo 54, §4º.

A Sky alega, também, que houve o desvirtuamento do feito, uma vez que as reclamações que deram origem ao presente PA versam sobre a interrupção de sinal por ausência de recadastramento. Todavia, posteriormente, foram juntadas aos autos reclamações encaminhadas pelo PROCON de Conselheiro Lafaiete, referentes à migração indevida do SKY LIVRE para o SKY PRÉ-PAGO (desligamento do sinal analógico) e reclamações registradas no Procon de Contagem, às quais imputam à SKY a prática abusiva consistente no encerramento da SKY LIVRE, desconsiderando o disposto no art. 52 do RGC (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações).

Todavia, ao contrário do afirmado pela Sky, não houve desvirtuamento do feito. Todas as reclamações foram motivadas pelo mesmo motivo, qual seja, a interrupção do sinal do produto SKY LIVRE, e a falta de informação adequada e clara ao consumidor.

No curso de todo o feito, verifica-se a presença de reclamações registradas no período que compreende o dia 12/05/16 ao dia 24/06/22.

No que diz respeito às reclamações registradas a partir de dezembro de 2021, ao apresentar a manifestação de fls. 1339/1353, acompanhada dos documentos de fls. 1354-v/1361-v, a SKY argui que houve o encerramento da prestação do serviço de telecomunicação denominado SKY LIVRE.

Narra a Representada que, em outubro de 2020, comunicou à ANATEL que iria encerrar as atividades do SKY LIVRE, e apresentou à Agência Reguladora um plano de descontinuidade, que foi aprovado.

O Informe ANATEL n.º 552/2020/COGE/SCO (fls. 1358-v/1361-v) versa sobre o encerramento do produto SKY LIVRE. Neste, constam as seguintes informações:

No Acórdão nº 7, foi definido que o produto SKY LIVRE deveria ser reconhecido como SeAC, uma vez que presentes três requisitos que caracterizam a sua prestação: (i) a contratação e a distribuição de canais de programação ou pacotes de canais de programação; (ii) a possibilidade de a Prestadora adotar mecanismos para assegurar que somente seus usuários recebam o serviço; e (iii) a remuneração pela prestação do serviço.

...

O detalhamento do referido Plano de Ação se deu por Carta Petição de SEI n.º 6140355, cujo trecho mais relevante é transcrito a seguir:

Nesse contexto, em atenção aos Ofícios nºs 898/2020/COGE/SCO e 934/2020/COGE/SCO - ANATEL, a SKY serve-se da presente para informar que encerrará as atividades do SKY LIVRE, adotando, para tanto, o plano de descontinuidade a seguir detalhado:

1. O desligamento completo do SKY Livre ocorrerá após 12 (doze) meses da comunicação aos usuários quanto ao encerramento. Ou seja, os proprietários dos equipamentos em funcionamento e com o sistema de acesso condicional fornecido junto com o equipamento, devidamente inserido, continuarão a receber o conteúdo do SKY Livre por mais 12 (doze) meses, a contar da data da comunicação (Desligamento SKY Livre).

Os proprietários serão comunicados do Desligamento do SKY Livre por 2 (dois) meios distintos: e-mail decoder (comunicação diretamente na URD do equipamento e e-mail convencional).

A comunicação aos proprietários será realizada em duas etapas (vide Anexo 1):

(i) A primeira, que terá início em dezembro de 2020, e tem por objetivo esclarecer que, a partir de dezembro de 2021, ocorrerá o Desligamento da SKY Livre.

...

(ii) A segunda, que ocorrerá a partir de outubro de 2021, quando será enviado ao proprietário do equipamento um lembrete do desligue previsto para dezembro de 2021 ou janeiro de 2022, conforme a localidade (vide Anexo 2).

...

Importa deixar claro que a decisão de descontinuidade do serviço é da própria empresa, portanto recomenda-se evitar entendimentos indevidos dos

consumidores. É fato que o cronograma de aviso e comunicação de desligamento do plano aos consumidores foi avaliado pela Anatel e atende as regras do RGC, conforme será exposto adiante.

...

Embora a SKY tenha apresentado à ANATEL o referido termo de descontinuidade da SKY Livre, **está comprovado nos autos que as cláusulas referentes ao dever de informar corretamente o consumidor sobre o fim da prestação de serviço não foram cumpridas.**

O relatório obtido na plataforma *consumidor.gov*, referente ao período de 01/05/2021 a 22/06/22 (que corresponde à época em que a SKY estava descontinuando o produto SKY LIVRE), informa que ***“numa amostragem de 100 (cem) relatos, foram localizados 93 (noventa e três) referentes à empresa “Sky Brasil Serviços Ltda” tratando do corte de fornecimento de sinal dos proprietários da antena Sky Livre, e de cobrança indevida para o restabelecimento do serviço Sky Livre ou para a atualização do cadastro”***. Para exemplificar, transcreve-se, a seguir, algumas destas reclamações:

Reclamação 2022.06/00006409366 - fl. 1366 - Dia 24/06/2022

Minha Sky Livre precisa ser reestabelecida o sinal, pois devido a migração dos canais da banda C para a banda K os canais abertos são gratuitos, a empresa vem me deixando muito mal com um sentimento terrível de que estou sendo lesado pois quando comprei a Sky Livre o produto era veiculado na TV como a parabólica da sky. (negritou-se)

Reclamação 2022.06/00006328950 - fl. 1366-v - Dia 01/06/2022

Sou cliente sky há muitos anos, e em dezembro de 2021 a minha sky livre foi desativada sem aviso algum por parte da sky. E desde então para ter o serviço que era vitalício, me foi cobrado valores para reativar o sinal. Cheguei a pagar algumas parcelas para continuar com o serviço, mas depois achei que seria um absurdo, pois quando me foi ofertado o serviço foi feita a promessa de acesso vitalício, foi o que na verdade me fez investir na época no produto sky livre (destacou-se)

Reclamação 2022.05/000063230277 - fl. 1366-v - Dia 05/05/2022

(...) Saliento que adquiri o serviço de TV a cabo junto à reclamada Sky no dia 03/07/2014, serviço este sem mensalidade, pois contratei apenas o sinal de TV aberta, onde arqueei apenas com o pagamento e instalação da antena. Ocorre que já em meados de 2019 tive o sinal cortado (canais aberto) cortado, pois a reclamada passou a exigir que eu pagasse uma recarga para continuar com os canais aberto. Destaco que mesmo indignada com a cobrança, acabei efetuando a recarga mensal. Esclareço que a primeira recarga foi no valor de R\$ 9,90 (nove reais e noventa centavos), hoje o valor está em R\$ 23,00 (vinte e três reais) mensal. Importante frisar, que no momento que adquiri a antena da tv a cabo junto à reclamada Sky a mesma não informou que eu teria que pagar para assistir os canais aberto, ou seja, estou me sentindo enganada. (negritou-se)

Reclamação 2022.03/00006072704 - fl. 1368-v - Dia 27/03/2022

Comprei meu aparelho Sky livre e agora a Sky quer cobrar! (destacou-se)

Reclamação 2022.03/00006084398 - fl. 1368 - Dia 29/03/2022

No ano de 2014 realizei a compra em uma loja autorizada SKY da antena SKY

LIVRE. Este serviço prometia que o consumidor teria acesso a todos os canais abertos sem pagamento de mensalidade. No entanto, do fim do ano passado para cá, a SKY simplesmente suspendeu o serviço, tirando os canais do aberto do ar, e para que os mesmos fossem reativados teria que comprar um pacote de assinaturas. Esta ação da SKY é completamente abusiva, pois faz uma alteração contratual sem aviso prévio ao consumidor, e ainda busca obrigar este a pagar por um serviço que ele não contratou, pois quando foi vendido, foi garantido que seria um pagamento único sem assinaturas. (SIC; destacou-se)

No que diz respeito ao desligamento do sinal analógico das geradoras locais de radiodifusão em Belo Horizonte e em outras cidades de Minas Gerais, ocorrido no ano de 2017, a SKY alega que, após tal fato, a "operação do SKY LIVRE deixou de receber o sinal analógico, até então obrigatório e gratuito, alterando-se substancialmente as condições tecnológicas e jurídicas vigentes à época em que foi posto em circulação". Acrescenta que explicou aos consumidores que, diante desta nova situação, caso eles se interessassem, teriam a opção de contratar a TV por assinatura, na modalidade de plano pré pago.

Todavia, na imagem a seguir colacionada, é possível constatar que a propaganda da SKY informava que a imagem e o som eram 100% digitais, informação essa que, certamente, levou o consumidor a erro.



Além disso, é importante ressaltar que o Decreto n.º 5.820/06 já dispunha, em seu artigo 11, que o sinal analógico ia acabar. Veja-se a redação original do referido artigo e a redação atual, após alterações do Decreto n.º 8.753,2016:



~~Art. 11. A partir de 1º de julho de 2013, o Ministério das Comunicações somente outorgará a exploração do serviço de radiodifusão de sons e imagens para a transmissão em tecnologia digital.~~

Art. 11. Não serão concedidas novas outorgas para a exploração de serviços em tecnologia analógica. (Redação dada pelo Decreto nº 8.753, de 2016)

Ou seja, **desde o ano de 2006 a SKY tinha ciência de que, a partir de julho de 2013, somente seria possível a outorga de transmissão de imagem digital.**

Ainda assim, o serviço SKY LIVRE continuou sendo vendido por muitos anos, havendo nos autos relatos de consumidor que o adquiriu em 2013, por exemplo (fl. 1009).

Considerando-se que a SKY tinha ciência de que o produto SKY LIVRE teria um prazo de validade, estipulado pelo Decreto n.º 8.753, que definiu o fim do serviço analógico, toda a publicidade por ela promovida a partir de então (29 de junho de 2006) deve ser considerada enganosa, sendo, portanto, proibida pelo art. 37, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto às reclamações datadas de dezembro de 2021 a fevereiro de 2022, a SKY ressalta que elas dizem respeito ao encerramento do SKY LIVRE, ocorrido em dezembro de 2021.

Nesse ponto, a empresa alega em sua defesa que agiu de acordo com o que determina o artigo 52 do RGC, o qual dispõe que as empresas precisam comunicar aos consumidores, com 30 dias de antecedência, a alteração ou a extinção de Planos de Serviço, de Ofertas Conjuntas e promoções. Argui a SKY, também, que apresentou um plano de desligamento do SKY LIVRE à ANATEL, o qual previa a efetiva comunicação ao consumidor.

**A despeito da alegação da Sky, no sentido de que o produto Sky livre foi descontinuado (fl. 1360), ela não atinge em nada o julgamento do presente feito, uma vez que a quase totalidade das reclamações acostadas aos autos são anteriores a dezembro de 2020, data em que ocorreu a primeira etapa da comunicação aos consumidores, sobre o desligamento do Sky livre.**

Além disso, ainda nos casos das reclamações registradas após o plano de desligamento do Sky Livre, verifica-se, mais uma vez, que não foi respeitado o direito do consumidor à informação, fato este que deu origem ao registro de muitas reclamações no Procon de Congonhas, de clientes que não receberam da empresa a comunicação precisa sobre o ocorrido. A título exemplificativo, leia-se:

**Reclamação FA 31-024.001.22-0000086 - fl. 949 - Dia 26/01/2022**

Consumidor não concorda em pagar pelo serviço de entretenimento, pois na sua contratação este seria *ad aeternum*, sem nenhum ônus posterior. (negritou-se)

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001272 - fl. 1092 - Dia 13/12/2021**

Consumidora nos procurou, já que possui um aparelho SKY Livre adquirido em 30/11/2012 e teve seu sinal cortado. Requer informações sobre essa situação.

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001309 - fl. 1137 - Dia 14/12/2021**

Consumidora relata que houve corte do seu sinal SKY Livre e que se sente prejudicada na relação de consumo.

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001315 - fl. 1142 - Dia 15/12/2021**

Consumidora informa que possui uma antena Sky, modalidade Livre. Informa que houve a interrupção dos canais. A posição da empresa é que houve o cancelamento do contrato livre e migrado para o pré pago.

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001288 - fl. 1145 - Dia 14/12/2021**

Consumidora informa que houve o bloqueio dos canais, que sua assinatura era livre. Em contato com a empresa foi informada que o plano foi migrado para o pré pago, sendo necessário fazer uma recarga.

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001206 - fl. 1178 - Dia 9/12/2021**

Consumidor relata que possui contrato com a empresa e que foi concedido até o presente momento a modalidade SKY LIVRE e que **segundo o consumidor não houve prévia comunicação por parte da empresa. (destacou-se)**

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001208 - fl. 1179 - Dia 9/12/2021**

Consumidor relata que possui contrato com a empresa e que foi concedido até o presente momento a modalidade SKY LIVRE e que **segundo o consumidor não houve prévia comunicação por parte da empresa. (negritou-se)**

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001230 - fl. 1180 - Dia 9/12/2021**

Consumidor relata que possui contrato com a empresa e que foi concedido até o presente momento a modalidade SKY LIVRE e que **segundo o consumidor não houve prévia comunicação por parte da empresa. (destacou-se)**

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001216 - fl. 1251 - Dia 9/12/2021**

Consumidor relata que possuía SKY LIVRE e que **sem o seu consentimento ou aviso houve o corte**. Consumidor se sente lesado na relação de consumo e necessita de tratativa de falha neste sentido (negritou-se).

**Reclamação FA 31-024.001.21-0001217 - fl. 1252 - Dia 9/12/2021**

Consumidora relata que sua SKY LIVRE foi cortada **sem prévia comunicação ou consentimento. (destacou-se)**

Verifica-se, portanto, que a conduta da Fornecedora ofendeu as seguintes normas: 4º, *caput*, I e III, 6º, III, IV e VI, 7º, 18, 20, 30, 37, §1º, 39, V e VIII, 42, parágrafo único, 51, I, IV e XIII, 54, §4º da Lei n.º 8.078/90 e artigo 12, VI e IX, "a" do Decreto Federal n.º 2.181/97

2.2.2. Dos princípios da vulnerabilidade, boa-fé objetiva e vedação do enriquecimento ilícito. Prática infrativa às relações de consumo

Sobrepondo-se à legislação consumerista, a fornecedora incorreu em prática infrativa às relações de consumo ao veicular propaganda enganosa e deixar de informar corretamente o consumidor a respeito do encerramento do produto SKY LIVRE.

As inúmeras reclamações que chegaram ao conhecimento do PROCON-MG são enfáticas quanto à expectativa que se criou no consumidor, no sentido de que estaria ele adquirindo um aparelho que lhe daria direito a acessar os canais de TV aberta, sem pagar qualquer mensalidade, pelo resto de sua vida.

À época em que comercializava o produto SKY LIVRE, a Representada o divulgou amplamente nas mídias.

Não há dúvidas de que a empresa fez anúncios do SKY LIVRE como se fosse um serviço de canais abertos, sem mensalidade, sendo que, para ter direito a ele, bastaria ao consumidor adquirir a antena.

Conforme publicidade acostada à fl. 642, a SKY LIVRE é:

- [...]  
a parabólica turbinada da SKY.  
Veja quantas vantagens:  
. NÃO TEM MENSALIDADE  
. 40 canais para toda a família  
. Recarregue quando quiser  
. Qualidade de imagem e som 100% digital  
. Chega a qualquer lugar do Brasil, (...)  
. Aproveite os recursos SKY, como guia de programação, sinopse e muito mais.

No documento de fls. 643/644, também há a informação no sentido de que:

- O SKY Livre é um produto com as seguintes características:  
(a) É um receptor de TV via satélite com recepção 100% digital.  
(b) Funciona com: 1 equipamento de recepção de sinal digital, 1 antena, cabos, conectores e 1 controle remoto.  
(c) **Recebe canais de TV aberta, entre outros canais cortesia e rádio, de forma gratuita, não vinculados à contratação de uma assinatura mensal, ou seja, o SKY Livre não é TV paga.**  
(d) O usuário tem a opção de contratar o serviço de TV paga através de recargas na modalidade de pagamento pré-pago, ou mesmo firmar um contrato de prestação de serviço de assinatura mensal junto à empresa SKY.  
(destacou-se)

Nas imagens a seguir colacionadas, obtidas em consulta realizada na *internet*, é

também possível verificar a forma como o produto SKY LIVRE era apresentado ao consumidor:



Além de não haver informação sobre a necessidade de realizar o recadastramento, verifica-se que a divulgação do produto não mencionava que ele seria por prazo determinado.

Veja-se, ainda, a propaganda que se segue, na qual consta que o produto forneceria ao consumidor "imagem e som 100% digitais".



Conforme se constata, o consumidor foi induzido a adquirir o produto SKY LIVRE, acreditando tratar-se de um serviço sem prazo determinado, pois as propagandas promovidas pela empresa não mencionavam que a disponibilização dos canais abertos teria fim.

Não obstante, as provas presentes nos autos nos mostram que tal oferta não foi cumprida pela empresa, que interrompeu o contrato unilateralmente e passou a cobrar valores mensais para o restabelecimento do sinal.

Da leitura das reclamações realizadas por consumidores em diversos órgãos de defesa do consumidor, é fácil constatar que eles foram levados a erro pela divulgação promovida pela SKY, e acreditaram que se tratava de: “apenas parabólica” (fl. 11); “TV livre” (fl. 23); “canais livres de graça” (fl. 802); “não possui mensalidades ou anuidades” (fl. 802); “promessa de disponibilidade de canais sem o pagamento de qualquer taxa” (fl. 803); “canais gratuitos funcionando” (fl. 803-v); “ad aeternum” (fl. 949).

A conduta da fornecedora colocou a coletividade de consumidores em situação de extrema vulnerabilidade, visto que levou a erro milhares de consumidores, os quais adquiriram o produto SKY LIVRE **acreditando se tratar de algo permanente**.

O próprio Código de Defesa do Consumidor já pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, enquanto sujeito mais frágil na relação de consumo, em razão dele não acompanhar o processo produtivo (produção, distribuição e comercialização) e de não ter condições de avaliar corretamente a qualidade e a segurança dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Sobre a presunção de vulnerabilidade do consumidor, vejamos o teor da Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, I:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Cabe destacar a definição de vulnerabilidade apresentada por Rizzatto Nunes (Manual de Direito do Consumidor: São Paulo: Saraiva, 2016, p. 167):

O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação e distribuição de produtos

e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. É por isso que, quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção de lucro. O segundo aspecto, o econômico, diz respeito à maior capacidade econômica que, por via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. É fato que haverá consumidores individuais com boa capacidade econômica e, às vezes, até superior à de pequenos fornecedores. Mas essa é a exceção da regra geral.

Ressalte-se que a vulnerabilidade reconhecida constitucionalmente (CRFB, art. 5º, XXXII) e densificada pelo legislador ordinário (Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, I) é universal, constituindo-se como a espinha dorsal da proteção do consumidor, sendo a baliza mestra do sistema consumerista brasileiro o reconhecimento da subordinação do consumidor – pelo fornecedor - através do controle das necessidades de consumo.

Nesse mesmo sentido, a conduta da fornecedora agrediu o princípio da boa-fé objetiva, que pressupõe um dever de agir baseado na ética, na lealdade, na honestidade e na correção.

Portanto, o a fornecedora ofendeu um dos princípios basilares previstos na Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, III, que assim dispõe:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

...

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Com relação ao princípio da boa-fé objetiva, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece um patamar de lealdade e de controle, em que a boa-fé passa a ser, objetivamente, um pensar não só em si mesmo, mas também no parceiro (o consumidor), o qual tem expectativas legítimas. Isso implica dizer que a relação que se forma entre o fornecedor e o consumidor não serve somente às vantagens do primeiro, mas também a que o outro atinja o fim previsto no contrato que resultou de um prévio encontro entre os dois.

Nesse passo, a boa-fé na lei consumerista não é entendida como mera intenção, mas como **imperativo objetivo de conduta**, exigência de respeito, lealdade e cuidado, não só com a integridade física e moral, mas também patrimonial, para a qual deve prevalecer desde a formação inicial da relação de consumo, como, no caso presente, na fase pré-

contratual (publicidade), especialmente para que seja uma relação **harmônica** (Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, *caput*) e **transparente** (Lei Federal n.º 8.078/90, art. 4º, *caput*), preservando-se a dignidade e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, em face da presunção legal da sua **vulnerabilidade** no mercado de consumo (Lei Federal nº 8.078/90, art. 4º, inciso I).

Respeitante ao princípio da boa-fé objetiva, importante o entendimento apresentado pelo doutrinador Rizzatto Nunes (obra já citada, p. 169):

Já a boa-fé objetiva, que é que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. Daí que, para chegar a um equilíbrio real, o intérprete deve fazer uma análise global do contrato, de uma cláusula em relação às demais.

A boa fé objetiva funciona, então, como uma modelo, um standard, que não depende de forma alguma da verificação da má-fé subjetiva do fornecedor ou mesmo do consumidor.

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizado os interesses das partes.

Ainda quanto ao princípio da boa-fé, não se pode descuidar do fato de que vários consumidores narraram que possuíam a antena da SKY LIVRE há mais de 10 (dez) anos, sem que, em momento algum, a empresa solicitasse a realização do recadastramento. Todavia, sem prévio aviso, os clientes da empresa foram surpreendidos com o corte do sinal, cujo restabelecimento foi condicionado ao recadastramento e, em muitos casos, ao pagamento de uma taxa.

O fato da SKY ter ficado sem exigir o recadastramento por mais de 10 (dez) anos e, após, subitamente, sem esclarecer corretamente os consumidores sobre a exigência, realizar o corte do sinal deles, configura o *venire contra factum proprium*, que é uma espécie de ato abusivo do direito, decorrente do princípio da confiança.

A respeito do *venire contra factum proprium*, os doutrinadores Cristiano Vieira Sobral Pinto e Misael Montenegro Filho explicam o seguinte:

O *venire contra factum proprium* é uma vedação decorrente do princípio da confiança. Trata-se de um tipo abusivo de direito.

Referida vedação assegura a manutenção da situação de confiança legitimamente criada nas relações jurídicas contratuais, em que não se admite a adoção de condutas contraditórias. Trata-se de “uma regra de coerência, por meio da qual se

veda que se aja em determinado momento de uma certa maneira e, ulteriormente, adote-se um comportamento que frustra, vai contra aquela conduta tomada em primeiro lugar. Portanto, o *venire contra factum proprium* significa a proibição de ir contra fatos próprios já praticados.

Apresenta-se nas situações em que uma pessoa ou empresa, durante determinado período de tempo, em geral longo, não necessariamente medido em dias ou anos, comporta-se de certa maneira, gerando a expectativa justificada para outras pessoas que dependem desse comportamento, o qual permanecerá acontecendo por prazo razoável, na mesma direção. Em virtude desse comportamento, há pela outra parte um investimento, não necessariamente econômico, mas muitas vezes com esse caráter, no sentido da continuidade do comportamento outrora realizado, e, em seguida, é afetado pelo comportamento contrário injustificado. (Manual prático de direito do consumidor, 3. ed., ver., atual. e ampl. - São Paulo: JusPodivm, 2023, pgs. 59/60).

A conduta da fornecedora fere ainda direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º da Lei Federal n.º 8.078/90, a ver:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a **proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (grifou-se)**

A fornecedora claramente deixou de informar o consumidor, de forma adequada e clara, a respeito do período em que seria possível manter o serviço SKY LIVRE. Da mesma forma, no período em que o serviço analógico ainda era fornecido, o consumidor não foi devidamente informado sobre a necessidade de atualizar seu cadastro, para continuar fazendo jus a ele.

Além disso, como retro informado, divulgou propaganda enganosa e abusiva.

Outrossim, a SKY praticou infração às relações de consumo, enriquecendo-se indevidamente ao condicionar o recadastramento de diversos consumidores ao pagamento do valor médio de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos), o que enseja a incidência do art. 39, V, da Lei Federal n.º 8.078/90, que assim dispõe:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



Portanto, a prática infrativa imputada à Fornecedora contraria os mais primordiais princípios do ordenamento jurídico – princípio da vulnerabilidade do consumidor, princípio da boa-fé objetiva, princípio da transparência e princípio da vedação do enriquecimento sem causa –, que vão se materializar e fundamentar preceitos legais espalhados pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.

Pelo exposto, julgo SUBSISTENTE a infração descrita na portaria inaugural do presente procedimento, para condenar a SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA S/A ao pagamento de multa administrativa.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, pelas diversas reclamações acostadas aos autos, que a empresa representada retro qualificada incorreu nas práticas infrativas dos artigos 4º, *caput*, I e III, 6º, III, IV e VI, 7º, 18, 20, 30, 37, §1º, 39, V e VIII, 42, parágrafo único, 51, I, IV e XIII, 54, §4º da Lei n.º 8.078/90 e artigo 12, VI e IX, “a” do Decreto Federal n.º 2.181/97, estando, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I, da Lei 8.078/90.

A SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA é a “maior operadora de TV por assinatura via satélite do país. Desde sua inauguração, em 1996, distribui a programação 100% digital para seus assinantes, em todo o território nacional. Possui mais de 5,3 milhões de clientes, que representam pouco mais de 28% de todos os assinantes de TV paga no Brasil” (<https://www.skv.com.br/quem-somos>).

Conforme informações obtidas em consulta realizada na internet, a SKY ganhou *market share* (grau de participação de uma empresa no mercado em termos das vendas de um determinado produto; fração do mercado controlado por ela) no seguimento de TV por Assinatura, no ano de 2022, no primeiro e no segundo trimestre de 2023 (<https://www.teleco.com.br/optva.asp>).

**Assim, trata-se de empresa que está topo do setor (entre as maiores), com grande rentabilidade.** Conforme informado no [https://www.teleco.com.br/rtv\\_receita.asp](https://www.teleco.com.br/rtv_receita.asp), a receita líquida da SKY, no ano de 2022, alcançou a cifra de R\$ 7.523.000.000,00 (sete bilhões, quinhentos e vinte e três milhões).

Consta do site *Wikipedia* a informação de que, no ano de 2015, a SKY registrou um faturamento de R\$ 3,5 bilhões ([https://pt.wikipedia.org/wiki/Sky\\_Brasil](https://pt.wikipedia.org/wiki/Sky_Brasil)).

O site TELECO estima que, no ano de 2016, a receita líquida da SKY atingiu o montante de R\$ 8.840.000,00 (oito milhões, oitocentos e quarenta mil reais) (<https://www.teleco.com.br/operadoras/skv.asp>).

Nesta página: Resultados da Sky no Brasil e o processo de fusão entre a SKY e DirecTV.

#### Resultado Anual

#### Desempenho Operacional

| Milhares               | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | ΔAno    |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Assinantes TVA         | 5.444 | 5.249 | 5.359 | 5.282 | 4.691 | 4.517 | (3,7%)  |
| Assinantes Banda Larga | 264   | 310   | 365   | 356   | 239   | 198   | (17,3%) |

#### Desempenho Econômico Financeiro

| Milhões de R\$   | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | ΔAno |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Receita Líquida* | 9.294 | 8.840 | 9.130 | 8.943 | 8.137 | 8.465 | 4,0% |

\*Estimado pela Teleco.

Sendo assim, levando-se em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da Lei 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 do CDC, arts. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo III, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I, "a"), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica da infratora, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que fazemos com base na receita bruta (produto da venda de bens e serviços), nos termos do art. 24, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22.

Insta salientar que, embora a Representada tenha informado nos autos (fl. 1421-v) uma suposta receita obtida no Município de Belo Horizonte ano de 2016, no montante de

R\$ 168.726.924,20 (cento e sessenta e oito milhões, setecentos e vinte e seis mil, novecentos e vinte e quatro reais e vinte centavos), **as demais informações colhidas pelo Ministério Público não nos permitem levar em consideração essa receita.**

Conforme retro informado, de acordo com informações obtidas no site *wikipedia*, no ano de 2015 a SKY registrou um faturamento de R\$ 3,5 bilhões. Para o mesmo ano, o site TELECO estima que a empresa alcançou a receita líquida de R\$ 9.294.000,00 (nove milhões, duzentos e noventa e quatro mil).

Tendo em vista que não foi possível encontrar informação precisa sobre o faturamento da Representada no ano de 2016 (exercício imediatamente anterior ao da infração - art. 24, *caput*, da Resolução 57/2022), esse será estimado tendo-se por base o faturamento de 2015 e a receita líquida dos anos de 2015 e 2016.

Assim, levando-se em consideração que o faturamento da SKY no ano de 2015 foi de 3,5 bilhões (de acordo com o *site wikipedia*) e que, para esse mesmo ano, o site TELECO estimou que a empresa teve a receita líquida de R\$ 9.294.000,00, presume-se que, no ano de 2016, em que a receita líquida foi estimada em R\$ 8.840.000,00, **a empresa teve um faturamento de R\$ 3.329.566.854,99 (três bilhões, trezentos e vinte e nove milhões, quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e noventa e nove centavos).**

Diante da receita obtida pela SKY no âmbito nacional, e **considerando-se a proporcionalidade dos serviços prestados pela empresa no Estado de Minas Gerais, percebe-se ser totalmente desproporcional o valor informado por ela à fl. 1421-v.**

Em pesquisa realizada nos bancos de dados da ANATEL (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/aceessos/tv-por-assinatura>), verificou-se que, em dezembro de 2016 a SKY registrou, em todo o país, 5.249.302 acessos de telefonia móvel. Nesse mesmo mês, no Estado de Minas Gerais, foram registrados 491.883 acessos.

| Empresa  | Acessos   | Participação de Mercado | Ranking |
|----------|-----------|-------------------------|---------|
| CLARO    | 9.911.989 | 52,7%                   | 1       |
| SKY/AT&T | 5.249.302 | 27,9%                   | 2       |
| VIVO     | 1.713.718 | 9,1%                    | 3       |
| Oi       | 1.304.297 | 6,9%                    | 4       |

Acessos de TV por Assinatura por empresa - MG

| Empresa              | Q | Acessos | Participação de Mercado | Ranking |
|----------------------|---|---------|-------------------------|---------|
| CLARO                |   | 875.187 | 36,7%                   | 1       |
| SKY/AT&T             |   | 491.883 | 36,9%                   | 2       |
| OI                   |   | 355.466 | 16,7%                   | 3       |
| ALGAR (CTBC TELECOM) |   | 80.166  | 5,8%                    | 4       |

Isso significa que, em dezembro de 2016, 9,37% de todos os acessos de TV por assinatura realizados por clientes da SKY se deu em Minas Gerais.

Essa informação nos permite concluir que, no ano de 2016, em média, 9,37% da receita obtida pela SKY se deu em razão de sua atuação no Estado de Minas Gerais.

Portanto, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pela Sky à fl. 1421-v, e com fulcro no art. 24 da Resolução PGJ n.º 57/20122 fixo o faturamento bruto da empresa, no Estado de Minas Gerais, no ano de 2016, em R\$ 311.980.414,31 (trezentos e onze milhões, novecentos e oitenta mil, quatrocentos e quatorze reais e trinta e um centavos), que corresponde a 9,37% da receita de venda de bens e/ou serviços obtida pela SKY no ano de 2016 (R\$ 3.329.566.854,99 - três bilhões, trezentos e vinte e nove milhões, quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e noventa e nove centavos).

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento bruto, é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica da infratora, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 784.951,04 (setecentos e oitenta e quatro mil, novecentos e cinquenta e um reais e quatro centavos), conforme se depreenda da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6, nos termos do art. 29, §1º, II, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 654.125,86 (seiscentos e cinquenta e quatro mil, cento e vinte e cinco reais e oitenta e seis centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 (ocasionar a prática infrativa dano coletivo e ter caráter repetitivo), pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 763.146,84 (setecentos e sessenta e três mil, cento e quarenta e seis reais e oitenta e quatro centavos).

Desse modo, **fixo a multa definitiva para a SKY S/A no valor de R\$ 763.146,84 (setecentos e sessenta e três mil, cento e quarenta e seis reais e oitenta e quatro centavos), em virtude de seu porte econômico e dos demais fatores analisados.**

Diante do exposto, determino:

A intimação da representada, por meio de seu advogado, preferencialmente por e-mail ([jcz@mundie.com.br](mailto:jcz@mundie.com.br); [tza@mundie.com.br](mailto:tza@mundie.com.br); [NMV@mundie.com.br](mailto:NMV@mundie.com.br); e [mgr@mundie.com.br](mailto:mgr@mundie.com.br)), para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

1. Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de R\$ 686.832,16 (seiscentos e oitenta e seis mil, oitocentos e trinta e dois reais e dezesseis centavos), por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;


2. Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22, acompanhado do DRE/2016 da empresa referente ao Estado de Minas Gerais, caso deseie contestar o valor da multa aplicada:

3. Mantenha-se em sigilo as mídias acostadas às fls. 615, 829;

4. 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 6 de novembro de 2023

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Novembro de 2023**

|  |                                      |      |                           |
|--|--------------------------------------|------|---------------------------|
| <b>Infrator</b>  | SKY Brasil Serviços Ltda             |      |                           |
| <b>Processo</b>  | PA 0024.17.009713-3                  |      |                           |
| <b>Motivo</b>  | Corte do sinal antena Sky Livre      |      |                           |
| <b>1 - RECEITA BRUTA</b>   |                                      |      | <b>R\$ 311.980.414,31</b> |
| Porte =>   | Grande Porte                         | 12   | R\$ 25.998.367,86         |
| <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\$ 784.951,04</b>     |
| <b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>                     |                                      |      | <b>R\$ 392.475,52</b>     |
| <b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>                    |                                      |      | <b>R\$ 1.177.426,55</b>   |
| Valor da UFIR em 31/10/2000  |                                      |      | 1,0641                    |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2023             |                                      |      | 260,21%                   |
| Valor da UFIR com juros até 31/10/2023                               |                                      |      | 3,8330                    |
| <b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>                       |                                      |      | <b>R\$ 766,60</b>         |
| <b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>                 |                                      |      | <b>R\$ 11.498.942,33</b>  |
| Multa base   |                                      |      | R\$ 784.951,04            |
| Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22 |                                      |      | R\$ 654.125,86            |
| Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22           |                                      |      | R\$ 763.146,84            |
| 90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)              |                                      |      | R\$ 686.832,16            |

