

Processo Administrativo nº 0024.20.001210-2  
Fornecedor: Claro S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 - RELATÓRIO

O presente Processo Administrativo foi instaurado pelo Ministério Público de Minas Gerais, com atuação no PROCON-MG, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990 e no Decreto Federal n.º 2.181/1997, em face da operadora Claro S/A, inscrito no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Bairro Santo Amaro, Bloco B, Departamento Jurídico, CEP: 04709-110, São Paulo/SP, visando apurar a seguinte prática infrativa

*O fornecedor inclui a cobrança da assinatura do serviço de stream de reprodução de vídeos da Netflix nas mensalidades de seus clientes, sem a prévia contratação/solicitação do referido conteúdo.*

(Dispositivos aplicados: arts. 4º, caput e incisos I e III, 6º, II, III, IV e VI, 7º, 39º, V e XII, da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, II e XI, do Decreto Federal nº 2.181/97; e art. 3º, XIII, da Resolução nº 632/2014/Anatel).

Os autos foram instaurados em razão da reclamação registrada pelo Sr. F. L. R, o que motivou o início das apurações acerca do fato e de sua possível repercussão coletiva.

Em suma, o consumidor relatou o seguinte à Ouvidoria do MPMG: que estava sendo cobrada na sua fatura de telefonia da Claro a mensalidade da Netflix; que já era cliente do Netflix, independentemente da Claro; que referido serviço de vídeos já era descontado diretamente em seu cartão de crédito; que chegou a ligar para a Reclamada três vezes para cancelar a cobrança, tendo sido transferido para outros atendentes várias vezes até a ligação cair; que foi informado que a Claro não poderia cancelar o desconto, pois não fornece o serviço, mas apenas cobra para a fornecedora "Netflix"; que a Netflix alegou que suas assinaturas são únicas e que não tem acesso às assinaturas cobradas pela Claro; que recebeu uma ligação da Netflix dizendo que através de link enviado seria possível cancelar a cobrança; que, após clicar no link, percebeu que este dava acesso a uma mensagem de erro (fl. 04).

Analisada a reclamação, notificou-se à Claro para prestação de esclarecimentos (fls. 07/08).

Conforme requerido às fls. 12/13, foi deferido à Representada vista integral dos autos e prazo suplementar de 10 (dez) dias úteis para manifestação (fls. 43/45).

A operadora apresentou as seguintes alegações: que a reclamação do consumidor já havia sido resolvida, com cancelamento da cobrança e reembolso do valor em dobro; que foi uma denúncia isolada, que não evidencia prática irregular da empresa. Por fim, pleiteou pelo arquivamento do presente feito.

Determinou-se, então, a expedição de ofício ao consumidor - Ofício nº 1831/2021/Serviços Regulamentados pela ANATEL (fl. 52). Contudo, o Manifestante nada alegou.

Solicitação de Apoio encaminhada à Coordenação do Procon-MG (fl. 51), para busca de eventuais reclamações referentes ao tema, registradas junto a órgãos de defesa do consumidor.

Retornaram aos autos os seguintes resultados para a pesquisa solicitada: 02 (duas) reclamações no Sistema Corporativo do Procon Estadual; 12 (doze) manifestações no site consumidor.gov.br; 01 (um) resultado no Sindec; e 98 (noventa e oito) reclamações no ReclameAQUI (fls. 55 e 60-v).

Expedida nova notificação à Representada (fl. 64), instando-a a esclarecer as condições de seu vínculo com a Netflix. Após a concessão de mais prazo (fl. 70), vieram aos autos manifestação da Claro (fls. 73/83).

A operadora consignou o seguinte: que a contratação do Netflix está disponível em todos os canais de venda, para clientes residenciais e de telefonia móvel; que no modo "à la carte" a contratação pode ser feita por controle remoto, momento em que o cliente escolhe a forma de pagamento do serviço adicional; que há também a adesão por "oferta conjunta", na qual o cliente adere a um pacote promocional de TV da Claro, que inclui o Plano da Netflix; que esta última pode ser feita por meio do site, do televentas ou de lojas da empresa; que os atendentes da Claro têm autonomia para realizar o cancelamento da Netflix quando solicitado pelo cliente; que não há comissão ou meta específica para vendas de planos da Netflix; que os contratos entre a Claro e seus parceiros são frequentemente revistos para se adequar à legislação; que preferia não apresentar o referido contrato, por conter informações confidenciais e que extrapolam o interesse da presente investigação, mas que, se realmente necessário, o faria; que as reclamações encontradas no site ReclameAQUI são extraoficiais e não possuem respaldo; que as 12 (doze) reclamações registradas na plataforma consumidor.gov já foram solucionadas pela empresa; que outras reclamações encontradas não puderam ser averiguadas por falta de detalhes, mas que representavam um número irrisório em relação à quantidade de clientes que a Claro possui.

Por fim, a Reclamada alegou que inexistiriam elementos suficientes para comprovar a existência de irregularidades ou o caráter coletivo destas e pleiteou pelo arquivamento do presente feito.

Ante o exposto, requereu-se ação fiscalizatória para averiguar se a Claro permite o

cancelamento da assinatura Netflix, sua exclusão da fatura e a devolução dos valores cobrados indevidamente (fls. 87/88).

Acatando a sugestão da operadora, determinou-se a fiscalização da Claro, a fim de verificar a possibilidade e o atendimento do pedido de cancelamento da assinatura do Netflix.

Durante a diligência, registrada através do Auto de nº 852.22 (fl. 91), o agente fiscal contactou o seguinte: que ao ligar para o nº 10621 foi informado que não era possível completar a chamada; que ao contactar o nº 08001704141 foi orientado a ligar o nº 10621 para realizar o cancelamento de pacote e/ou resolver problemas com a fatura; após, a chamada foi encerrada sem transferência para um atendente.

A propósito, juntada às fls. 93/94 Notícia de Fato nº 0024.22.014806-8 relativa à reclamação sobre dificuldade de obter cancelamento de serviço por meio do contato nº 10621;

Verificada à fl. 98 a ausência de número de protocolo no Auto de fiscalização nº 852.22, determinou-se nova fiscalização.

Conforme registrado no Auto de nº 870.22 (fl. 99), o agente fiscal constatou o seguinte ao ligar para o nº 10621: ter sido informado pelo atendente que a Claro “possibilita o cancelamento da assinatura Netflix e a exclusão da fatura com a devolução dos valores cobrados pelos serviços não solicitados”.

Concluídas as apurações, instaurou-se o presente processo administrativo em face da Claro, apenas quanto à prática de incluir a cobrança da assinatura da Netflix em suas faturas, sem a devida solicitação do consumidor (fls. 02B/02B-v).

Determinada a notificação da Claro para apresentar defesa administrativa, bem como cópia da Demonstração de Resultado do Exercício de 2019 e cópia do Estatuto Social (fl. 102).

Aportou aos autos defesa administrativa da Representada (fls. 105/128). Em sede de preliminares, sugestionou diversas questões relacionadas ao interesse de agir; que as reclamações que embasaram a abertura do presente processo administrativo já teriam sido resolvidas, ou não possuiriam dados mínimos que permitissem a análise; e que não haveria justificativa para a atuação do Ministério Público no procedimento, tendo em vista a inexistência de caráter coletivo na conduta em questão. Destas preliminares, pleiteou pela nulidade do feito. Quanto ao mérito, ratificou os argumentos anteriormente apresentados, insistindo na de inexistência de práticas infrativas correspondentes à violação dos dispositivos legais apontados pelo Procon.

Em complementação ao solicitado, a Reclamada juntou mais de 500 documentos relacionados a demonstrativos financeiros, que, conforme o Despacho acostado à fl. 202, parecem ter tido o exclusivo propósito de causar tumulto processual, motivo pelo qual foram

desentranhados do presente feito. Diante disto, oficiou-se a Reclamada para apresentação dos documentos em formato digital, conforme fl. 203.

Em resposta (fls. 209/210), a Claro juntou aos autos receita do ano de 2019 em formato digital, acostado à fl. 211.

Determinada a notificação da Representada, instando-a a se pronunciar sobre eventual interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), nos termos das minutas encontram-se acostadas às fls. 218/221. Oportunizou ainda prazo próprio para formulação de alegações finais, em caso de não ter interesse na assinatura de acordo.

A Representada optou pela apresentação de alegações finais, ante o desinteresse em firmar TAC e TA para resolução do objeto discutido nos autos. Reiterou os argumentos trazido em sua defesa administrativa (fls. 229/254).

É o necessário relatório.

## **2 - FUNDAMENTAÇÃO**

Passo, pois, ao julgamento dos fatos ocorridos no processo administrativo, nos moldes da Lei federal nº 8.078/90, artigo 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/97, artigos 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

### **2.1- Preliminares**

A Representada tentou por diversas vias sustentar uma eventual falta de interesse de agir do Procon-MG sobre a questão enfrentada nos presentes autos.

Contudo, como será demonstrado, todas sem qualquer sustentação fática e jurídica capaz desqualificar o legítimo interesse do MPMG, aqui investido da função administrativa conferida ao Procon-MG, órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

#### **2.1.1 - Da Legitimidade do Procon Estadual e do Ministério Público**

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor, foi editado o Decreto federal nº 2.181, de 20/2/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista (art. 1º, 1ª parte e parte final; CDC, arts. 105 e 106). Descreveram-se os seus membros como sendo os seguintes: a) Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); b) órgãos públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais de

defesa do consumidor; e c) entidades civis de defesa do consumidor (art. 2º).

Aos órgãos públicos estaduais, dentre outros, criados, em lei, para o exercício da defesa do consumidor, o Decreto Federal nº 2.181/97 outorgou as seguintes atribuições: a) as constantes dos incisos II a XII do art. 3º; b) planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação (art. 4º, I); c) atender aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas (art. 4º, II); d) fiscalizar as relações de consumo (art. 4º, III); e) funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto (arts. 4º, IV, 5º e 7º); f) elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC (art. 4º, V); g) desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (art. 4º, VI).

E finalmente a Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/07/2001, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078/90 e no Decreto Federal nº 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de *“funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”*.

Assim, o PROCON ESTADUAL é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual nº 61/2001 (arts. 22 e 23), dentre as quais, a de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, através de seus servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa, bem como de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao PROCON Estadual, promover a instrução e o julgamento do processo administrativo.

Ademais, no tocante à alegação da Reclamada de que o presente caso não se trataria de demanda coletiva, o que desqualificaria a competência do Ministério Público para atuar, ressalta que os relatos de consumidores visam apenas reforçar o embasamento da existência da prática infrativa, constatada, principalmente, por meio de pesquisa realizada pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), que registrou numerosas reclamações de cobranças indevidas do “stream” da Netflix nas faturas da Claro. Dessa forma, o presente caso não se trata de demanda individual, tendo em vista o caráter repetitivo e o dano coletivo causado pela prática da empresa, de tal forma que o relato do Reclamante serve apenas como uma complementação das provas.

Ou seja, o presente procedimento não é vinculado à reclamação do consumidor que ensejou a Notícia de Fato nº 0024.20.001210-2 - a qual a Reclamada alega ser individual e já ter sido solucionada -, posto existirem outros inúmeros relatos sobre o mesmo objeto.

Dessa forma, não merece prosperar a alegação da Reclamada de que o Ministério Público seria ilegítimo para atuar no caso.

### **2.1.2 - Da suficiência do Conjunto Probatório**

Passo, pois, a análise da alegação da empresa de inexistência de prática infrativa por parte da Reclamada, devido à suposta insuficiência do conjunto probatório apresentado pelo Ministério Público.

A Representada insiste na alegação de que as reclamações apresentadas na Pesquisa realizada pelo SINDEC não são suficientes para comprovar prática infrativa pelos seguintes motivos (i) alguns dos links disponibilizados não dão acesso à reclamação; (ii) as manifestações apresentadas já foram solucionadas; (iii) os registros não são relativos ao Estado de Minas Gerais; ou (iv) provem de fontes extraoficiais e, portanto, sem credibilidade (fl. 109 - tópico 26 e fl. 118-v - tópico 54).

Todavia, as alegações da Reclamada não procedem.

#### **I- Da falta de acesso às reclamações registradas no ReclameAqui**

Sobre a suposta falta de pleno acesso às reclamações noticiadas no ReclameAqui, a Representada alega que os links 04 e 05 da lista disponibilizada pela plataforma não direcionariam à reclamação. Mais uma afirmação que não procede, conforme se extrai:

Link 04: <https://www.reclameaqui.com.br/netflix/cobranca-de-conta-netflix-em-fatura-claro-nao-desejada-nao-autorizada-e-na-IHemeo11cpaMSXfg/>



## II- Da credibilidade do Reclame AQUI

A referida plataforma é uma das maiores do país, tendo se tornado destaque entre os sites mais acessados no Brasil. Fundado em 2001, o ReclameAQUI tornou-se a ferramenta mais conhecida dentre os consumidores para manifestar insatisfações com empresas de todo o país e, apesar de ser extraoficial, muitas vezes é mais utilizado pelos Reclamantes do que as plataformas vinculadas ao Estado, devido a sua maior popularidade.

Com mais de 500 mil empresas cadastradas, o site inclusive auxilia na resolução de demandas, já que sua influência - por servir como parâmetro para os consumidores na escolha de qual empresa se vincular - faz com que muitas fornecedoras se preocupem com a reputação que possuem na plataforma. Esta preocupação leva as empresas a estabelecerem um diálogo maior com os consumidores e amplia o reconhecimento da plataforma na mídia:

(Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2022/03/17/tira-duvidas/reclame-aqui-soluciona-80-das-demandas-e-e-quinto-site-mais-acessado/>).

Sendo assim, a alegação da Representada de que seria necessária a exclusão de todas as reclamações da plataforma ReclameAQUI do presente feito não merece prosperar, considerando a reconhecida seriedade do site.

Para mais, as reclamações advindas do site não foram as únicas que caracterizaram a demanda coletiva do presente caso, já que também foram registradas manifestações no Procon, no Sindec e no site consumidor.gov, apesar de menos numerosas. Ressalte-se que, este menor volume se deve justamente ao fato de o ReclameAQUI ser a mais popularmente conhecida do que as plataformas de reclamações vinculadas aos órgãos governamentais. Devido a esse motivo que sua importância é reconhecida pelo próprio Estado como um indicador do desempenho das empresas no cumprimento da legislação consumerista.

Importante acrescentar, também, que apesar do número de reclamações sobre a conduta abusiva praticada pela representada, 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.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGNOSTICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20 5 .pdf>).

Deste modo, quando se fala no número de reclamações dentro do universo de consumidores da empresa representada, tem que ser levado em consideração a quantidade de pessoas que se abstém de reclamar da má prestação do serviço porque não vislumbram uma solução para aquele problema.

Relativamente aos dados reportados pelo SINDEC, vale alertar que o volume das



Compreensão de dados pessoais e informações pessoais

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui]

Claro

📍 Belo Horizonte, MG 📠 0112 21204-1142 📞 ID: 1174179

Provedores e serv. de internet · Internet para casa · Cobrança indevida

Meus serviços Claro tem cobrando serviço de streaming e plano de internet que não contratei. Liguei várias vezes, me deixaram na mão e a obrigação cair para não atenderem a solicitação. Já tive esse tipo de problema com outra operadora e por esse motivo cancelo o plano aqui na Claro. Agora vai acontecer o mesmo. Vou cancelar o plano com a Claro pois não está nem a cobrar, nem vale a pena se eu não sou o usuário. Uff, não dá mais.



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
-- / 10

Reclame Aqui

Compreensão de dados pessoais e informações pessoais

## Cobrança adicional [Editado pelo Reclame Aqui]

Claro

📍 Viçosa, MG 📠 0112 21204-1142 📞 ID: 1773727

Provedores e serv. de internet · Internet para casa · Cobrança indevida

Vim a registrar minha reclamação sobre a cobrança [Editado pelo Reclame Aqui] de instalação e cancelamento de um serviço contratado. Eu não recebi a primeira fatura, constatei que havia sido cobrado o valor de R\$ 55,90 à mais que se refere ao serviço de streaming que não tinha contratado, mas foi incluído na minha fatura totalizando R\$ 131,84. Entrei em contato pelo e-mail de atendimento Claro mas não obtive resposta. Aguardo o retorno da empresa o mais breve possível. Desde já agradeço.



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
-- / 10

Reclame Aqui

Reclame Aqui

Reclamar

Compreensão de dados pessoais e informações pessoais

## cobrança [Editado pelo Reclame Aqui]

Claro TV

📍 Belo Horizonte, MG 📠 0112 21204-1142 📞 ID: 8141947

TV por assinatura · TV por assinatura · Cobrança indevida

Contratei o serviço de internet e TV da Claro e eles estão me cobrando o valor de R\$ 50 por um serviço que não contratou. Já tentei entrar em contato com a Claro várias vezes, não obtive resultados. Não tenho que o serviço de internet foi contratado.



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
-- / 10

Reclame Aqui

Compreensão de dados pessoais e informações pessoais

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui]

Claro

📍 Belo Horizonte, MG 📠 0112 21204-1142 📞 ID: 1741757

TV por assinatura · TV por assinatura · Cobrança indevida

Eu já tenho pago a cobrança de serviço de internet no valor de R\$ 50 reais e não estou pagando mais. Eu não contratei o serviço de TV, mas eles estão cobrando o valor de R\$ 50 por um serviço que não contratou. Já tentei entrar em contato com a Claro várias vezes, não obtive resultados. Não tenho que o serviço de internet foi contratado.



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
-- / 10

Reclame Aqui

Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui] de SERVIÇOS STREAMING e CLARO TV

Claro

📍 Belo Horizonte - MG 📞 (31) 3768-1688 🆔 ID: 14219133

Provedores e servi. de internet - Internet para casa - Cobrança indevida

Então, tive que pagar uma taxa de ativação da Claro. Contratei apenas o serviço Claro Residência. Meses passado, a empresa me cobra a taxa de ativação de 20 reais de utilização de serviços de SERVIÇO STREAMING, sem tody - eu não utilizei e não contratei. Não sou assinante e eles retiraram. Neste período não consigo acessar o aplicativo claro para ver nada por lá.

Quero saber qual a razão da taxa de 20 reais por alguns serviços de Claro tv. O SERVIÇO STREAMING novamente. Detalhe: o filme não foi assistido, mas os vídeos foram baixados. Quando quebra o computador com uma este tipo de filme, não dá para baixar os filmes, pois os adolescentes não têm acesso. Digo a ela que eu tinha um filho de nove anos. Assim por uma taxa de 20 reais, não dá para ter uma família ISSO É ERRO!

Quando fui ao atendimento para adiantar, estava lá a cobrança de vários meses de TV e STREAMING que eu NÃO tinha contratado. Não me deu nenhuma opção para eu pagar por lá, tive que ligar para eles e cancelar para mim.

Agora, não tem como eu mudar a senha do aplicativo. O APLICATIVO NÃO PERMITE QUE EU MUDE A SENHA. E não tem um suporte para isso.

Com a minha taxa de 20 reais, eles não deram algumas coisas e deixaram STREAMING. Vou ligar novamente até eu não conseguir cancelar e voltar minhas contas em dia. Não dá para eu pagar assim.

Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui - Reclame Aqui

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui]

Claro TV

📍 Belo Horizonte - MG 📞 (31) 3768-1688 🆔 ID: 13613172

TV por assinatura - TV por assinatura - Cobrança indevida

Reclame Aqui - Reclame Aqui

Estou com uma dúvida e gostaria de uma preocupação em relação a cobrança recorrente de R\$ 55,90 com a descrição de "Taxa de ativação de TV por assinatura".

Então, eu entrei em contato com a equipe de empresa, sempre efetua o pagamento no mês de fevereiro, março e maio, sem justificativa. Entretanto, ao revisar meus recibos no fim de semana, percebi essa recorrência e decidi investigar.

Então, eu fui informado o efetuar de um serviço de Netflix através do controle da TV, uma vez que já possui uma assinatura. Então, eu fui informado de entrar em contato com a Claro, então tive uma conversa com a atendente e ela me deu o número de contato (31) 3768-1688. Então, eu entrei em contato com a Netflix para cancelar a assinatura, então eu fui informado a reembolso.

Compreendi a necessidade de seguir o procedimento e de qualquer forma gostaria de saber que meu contrato é com a Claro, então eu gostaria de saber se a Claro tem a responsabilidade da empresa, então eu fui informado a situação.

Então, eu gostaria de ter uma ajuda na esperança de resolver rapidamente essa questão, evitando assim a necessidade de entrar em contato com a Agência de Defesa do Consumidor, então eu gostaria de saber se a Claro tem a responsabilidade da empresa, então eu fui informado a situação.



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
- / 10

Reclame Aqui - Reclame Aqui

Está com problemas com Claro?

**Reclamar**



Claro TV

Claro TV

Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**  
- / 10

Reclame Aqui - Reclame Aqui

Está com problemas com Claro TV?

**Reclamar**

12/11/2022 10:00:00 AM

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui] de "SERVIÇO STREAMING"

Claro

📍 De Belo Horizonte - MG - 📠 30140-092 - 📞 0800-029999

TV por assinatura - Cobrança indevida

📄 13 avaliações em 12 páginas - 3 meses de 1 ano

Ver todas Reclamações

Bom dia,

Recebi a portabilidade do serviço de NET VIRTUA + e Serviços Móveis para o CLARO e até outubro de 2022 o valor da minha fatura era R\$199,82

A partir de novembro de 2022 o valor da fatura passou para R\$265,75

Eu não sei o motivo disso pois não tenho SERVIÇO STREAMING no valor de R\$59,90 sem nenhuma autorização

Eu tentei entrar em contato com a Claro em novembro/2022 pedindo o cancelamento, fosse preciso. O atendente Ruteles me informou que o cancelamento do produto e me passou o protocolo de atendimento número 177117863

A fatura de dezembro/2022 chegou novamente com a cobrança do SERVIÇO STREAMING no valor de R\$59,90. O cliente informou que o cancelamento não refletiu na fatura e o serviço está sendo cobrado novamente.



Não respondida



Claro

Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**

-- / 10

13/11/2022

É Adm. de Justiça do Procon, Claro

Reclamar

Destaca-se que, nenhuma das reclamações acima evidenciadas – frisa-se, dimanadas do Estado de Minas Gerais - foi sequer respondida pela empresa Reclamada, o que comprova que a infratora, ainda que conheça dos atos lesivos por ela praticados, não toma providências para mitigar ou reparar suas consequências.

#### IV- Da resolução das demandas pela Reclamada

A empresa afirma, à fl. 121 - tópico 59, que todas as reclamações registradas na plataforma consumidor.gov foram solucionadas, bem como as aportadas no Procon (fl. 122 - tópico 62). Entretanto, apresenta a resposta da empresa apenas sobre 04 das manifestações disponibilizadas – e cabe ressaltar que o posicionamento da empresa difere completamente de uma solução idônea ao código de defesa do consumidor e ao cliente, já que, por vezes, os Reclamantes não estão de acordo com as resoluções propostas pelas empresas Reclamadas.

Poderia este *Parquet*, crer na boa-fé da empresa Reclamada - princípio este que deveria reger todas as relações entre particulares no mundo contemporâneo -, porém a fornecedora dissimulou-se da prática infrativa cometida diversas vezes. Explico.

Primeiramente, ao afirmar que dois dos links não estavam funcionando, a empresa Reclamada faltou com a verdade, como já foi evidenciado no tópico anterior.

Em segundo lugar, nota-se que, nas imagens acostadas às fls. 119/120 a Empresa omite o selo de “não respondido”, que deveriam constar nas reclamações de link 01 e 02. É o que se expõe:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

## Cobrança Fatura do Netflix sem ser Solicitado

Claro

📍 Belo Horizonte - MG 📅 12/01/2019 ID: 5822614

[Não encontrei meu problema](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Outro problema](#)

📄 Este é o primeiro e último de 3 e-mails que estão sendo enviados para o endereço da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

Estou escrevendo esta para a [editado pelo Reclamante Aqui] da contratação do Serviço Netflix junto ao meu plano COMBO da NET Claro desde agosto de 2019. Sendo que paguei uma fatura com este serviço sem perceber.

Então fui com a Netflix informada que eu deveria realizar o cancelamento junto a Netflix primeiramente.

Então eu comparei com a Netflix e a mesma afirmou que não havia nem numa conta ou registro cadastrado em meu CPF, no meu celular e que eu não tinha possibilitando o cancelamento.

📄 Este é o primeiro e último de 3 e-mails que estão sendo enviados para o endereço da empresa

## Adicionaram Netflix em minha conta sem ninguém solicitar

Claro

📍 Belo Horizonte - MG 📅 06/01/2019 ID: 95832517

[Outro problema](#)

📄 Este é o primeiro e último de 3 e-mails que estão sendo enviados para o endereço da empresa

[Ver todas Reclamações](#)

A fatura do mês de janeiro veio cobrando o serviço Netflix, todavia eu não solicitei em momento algum tal serviço e sou a única pessoa da casa com a senha para aquisição do mesmo. Uso o Netflix, mas com pagamento direto no meu cartão. Ao entrar em contato com a Claro (NET) a atendente informou que deveria entrar em contato com a Netflix, ainda que afirmasse ter meu número vinculado com a mesma e a cobrança ser feita pela Claro. Como vou solicitar o cancelamento de uma coisa que eu não peço e que não possui os dados de login, Recebo e mail dizendo que solicitei este serviço lembrando que nunca solicitei em meu nome pelo Claro Residencial e cada vez que respondo o email enviado para o Recebo re-ajusta a guia de cobrança da Claro. Vou e mais uma prova de que a cobrança é [editado pelo Reclamante Aqui] de que pedo o cancelamento e nunca fui respondido o mesmo. Protocolo\*\*\*\*\*43006

Ademais, ressalte-se que, na reclamação 06 da lista, a qual a Reclamada expõe o selo de “resolvido”, omite informação de que foi a empresa Netflix a responsável pela resolução da demanda do caso:



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**

22 / 10

[Ver perfil da empresa](#)

Esta com problema com Claro?

[Reclamar](#)



Reputação da empresa



**NÃO RECOMENDADA**

22 / 10

[Ver perfil da empresa](#)

Esta com problema com Claro?

[Reclamar](#)

Verifique o status da reclamação e responda a ela, se necessário.

## Cobrança [Editado pelo Reclame Aqui] da Netflix em fatura Claro combo

Netflix

📍 Rua Felipe Camarão, 100 - Centro - Belo Horizonte - Minas Gerais - 31201-437-533

Aplicativos Problemas Gerais Cobrança indevida

📄 Para ler artigos e postar comentários também é preciso estar mais à vontade com a nossa comunidade de usuários.

Ver todas Reclamações

Verifique em qual fatura da NET com vencimento em 12/07/2020, o sistema cobrando indevidamente R\$ 91,80 referente a uma parcela da fatura da Netflix, cada em no valor de R\$ 45,90.

Como o pedido de reembolso da NET informamos que realizamos uma tentativa de compra da Netflix em minha conta e imediatamente abri um processo de contestação e cancelamento do serviço no qual Falei Conosco, porém a NET não fez absolutamente nenhuma cobrança e não realizou.

Referência que não tenho a sua relação comercial com a Netflix, meu contrato é com a Claro, e meus autos ZEPHUS e minha em minha conta.

Assim, sobre a reclamação entre em contato com a NET e conteste a cobrança [editado pelo Reclame Aqui] do serviço. Porém a informação da NET poderia proceder com o cancelamento, visto que eu teria que solicitar o reembolso a Netflix.

Atenciosamente,  
[nome] [sobrenome] [CPF] [telefone] [e-mail]



Reputação da empresa



Ver todas as reclamações

Ver todas as reclamações da Netflix



Dessa forma, vê-se que das 06 disponibilizadas, apenas uma das reclamações da lista (a de número 03) foi exposta pela Reclamada com a devida sinceridade, justamente por ser a única que a favorecia.

Sendo assim, resta evidente não apenas a dissimulação da empresa fornecedora, mas também sua insuficiência em solucionar as demandas dos consumidores.

Tanto é verdade, que a Claro possui uma péssima reputação na plataforma ReclameAQUI, se destacando pelo alto número de reclamações, conjugado com os baixos índices de resolução de demandas e de respostas aos consumidores:



### Empresa não verificada

Essa empresa ainda não é verificada e não possui o selo de confiança do Reclame AQUI.

Saiba mais

Qual a reputação de Claro?



**Reputação**  
**Não recomendada**

A empresa atende seus clientes muito mal, e a nota média geral é **--/10**

Saiba mais



**Desempenho de Claro**

3 meses 12 meses 2023 2022 Geral



Esta empresa recebeu 306783 reclamações.



Respondeu 0% das reclamações recebidas.



Há 252095 reclamações aguardando resposta.

### 2.1.3 - Do Objeto do Auto de Fiscalização

Alega a parte Reclamada que o objeto do Auto de Fiscalização nº 870.22 (fl. 99) diverge do objeto da Portaria que ensejou a abertura do presente PA, qual seja, a inclusão de serviço de “stream” não solicitado pelo consumidor em sua fatura da Claro.

Lado outro, é verdade que o Auto de Fiscalização nº 870.22 não constatou irregularidade relacionada ao cancelamento, posto ter o atendente informado ao fiscal do Procon sobre a possibilidade de cancelamento de serviço não solicitado e de exclusão de valores indevidos da fatura. Dado a este motivo, a Representada não foi autuada pela prática de negar o dificultar o cancelamento de produtos e serviços.

Contudo, não houve como a isentar da conduta relativa ao lançamento da assinatura do Netflix em suas faturas, sem a devida contratação do serviço pelo consumidor.

Ressalte-se, ademais, que o Processo Administrativo não necessariamente é instruído por Auto de Fiscalização, podendo se embasar em outras fontes, por exemplo, pesquisas de bancos de dados – como é o presente caso. Até porque, como supramencionado, nem todas as infrações podem ser averiguadas por meio de ações fiscalizatórias. Certas práticas somente podem ser verificadas a partir da repetição de relatos de clientes que tenham passado por situações muito parecidas.

Portanto, apesar de a Reclamada assistir razão ao afirmar a divergência entre os objetos da Portaria Inaugural do PA e do Auto de Fiscalização nº 870.22, este fato em nada compromete a idoneidade do presente feito.

**2.1.5 - Interesse coletivo (*stricto sensu*) dos consumidores e potenciais consumidores à contratação de um serviço sob as normas do Código de Defesa do Consumidor. Relação jurídica base. Atuação legítima do PROCON ESTADUAL. (Lei 8.078/90, art. 81, §Ú, inciso II c/c 82).**

Ressalte-se ser justamente a indeterminabilidade dos consumidores efetivamente atingidos, bem como os potencialmente sujeitos às práticas comerciais da Representada que legitima a atuação do Procon-MG.

A infração apurada nos autos atinge, claramente, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), devido à indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido (art. 81, parágrafo único, I, do CDC).

Aliás, a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela “todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas” (MARQUES, Cláudia Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo: Editora RT, 2010, p. 437).

Assim, desponta no caso ora analisado o interesse coletivo dos consumidores tutelado pelo Procon Estadual, órgão gerido pelo Ministério Público conforme exposto no tópico 2.1 supra. Tal interesse se encontra no âmbito de atribuição do PROCON Estadual e do Ministério Público, conforme previsto na Lei federal nº 8.078/90 e do Decreto federal nº 2.181/97:

Decreto federal nº 2.181/97:

*Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:*

*(...)*

*III - fiscalizar as relações de consumo;*

*IV - funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei nº 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;*

*Art. 5º Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo.*

Lei federal nº 8.078/90:

*Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.*

*Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:  
(...)*

*II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;*

Os interesses coletivos se caracterizam pela natureza indivisível do objeto, pela indeterminabilidade dos sujeitos e pela relação jurídica base.

Nesse sentido, os direitos aqui tutelados são transindividuais, de natureza indivisível, cujos titulares são consumidores ligados com a parte contrária (a empresa que presta o serviço) por uma relação jurídica base (o contrato de serviço de valor adicionado).

A natureza indivisível dos direitos consubstancia-se no fato de que o presente Processo Administrativo protege todos os consumidores, sejam eles os já contratantes do serviço de fidelidade, sejam eles futuros consumidores que eventualmente tiverem interesse na aquisição do serviço sob as regras legais.

Sobre o tema, a doutrina ensina:

*Tal como nos direitos difusos, os coletivos se notabilizam pela indivisibilidade de seu objeto. Neles, a lesão ou ameaça ao direito de um dos seus titulares significará a lesão ou ameaça ao direito de todos, ao passo que a cessação da lesão ou ameaça beneficiará concomitantemente a todos.*

*É exatamente a indivisibilidade do seu objeto que faz com que a coisa julgada em relação aos direitos coletivos seja ultra partes, o que quer dizer que uma sentença de procedência beneficiará não apenas, por exemplo, aos membros de uma associação ou sindicato que porventura tenha ajuizado a ação, mas a todas as pessoas que estejam na mesma situação base que fundamentou a sentença.*

*(...)*

*Os titulares dos direitos coletivos têm em comum uma relação jurídica que os une entre si, ou que une cada um deles com a parte contrária.*

*(...)*

*Graças à relação jurídica existente entre os titulares do direito coletivo, ou deles com a parte contrária, é possível determiná-los, identificá-los. Eles serão todos que fizeram parte da relação jurídica em comum. No exemplo dos acionistas prejudicados no acesso à publicidade eletrônica, os titulares do interesse serão todos os acionistas; no caso dos usuários submetidos ao reajuste ilegal do plano de saúde, serão todos os usuários, e assim por diante. Logo, nos direitos coletivos, os titulares são determináveis.*

O direito dos consumidores a uma relação contratual não abusiva, em que seja garantido o direito de conhecer previamente o conteúdo do contrato e o preço dos serviços antes da contratação e o direito de não se interpretar o seu silêncio como manifestação de vontade é comum a todos os consumidores desses serviços prestados pelo fornecedor.

Respeitante ao assunto, mister mencionar entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais com relação à caracterização do direito coletivo, a ver:

*EMENTA: PROCESSUAL CIVIL - LEGITIMATIO AD CAUSAM - DIREITO À INFORMAÇÃO - DEMANDA DE NATUREZA COLETIVA. - LEGITIMADOS - ARTIGO 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Segundo norma do artigo 81, inciso II do CDC, são interesses ou direitos coletivos, possuindo natureza indivisível, figurando como titular determinado grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base. O direito à informação é comum a todos os consumidores dos produtos, sendo transindividual, do ponto de vista subjetivo, evidenciando a natureza coletiva do direito invocado na inicial. Não há como considerar como individual o direito a respeito do qual versa a ação, em face de sua natureza eminentemente coletiva, sendo legitimados para sua propositura as pessoas descritas no art. 82 do CDC. (TJMG – 0006879-85.2011.8.13.0685, Relator: Desembargador José Affonso da Costa Côrtes, Data da publicação: 01/09/2011)*

Dessa forma, no presente feito tutela-se os direitos dos atuais e futuros consumidores dos serviços de fidelidade (natureza indivisível, sujeitos determináveis), os quais mantêm relação jurídica de consumo com o fornecedor (relação jurídica base contratual).

Delineado o direito perseguido pelo Ministério Público como sendo coletivo *stricto sensu*, está o ente legitimado (Procon Estadual/Ministério Público) para instaurar, processar e julgar o presente Processo Administrativo.

## 2.2. Do Mérito

Superada as questões preliminares passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

De acordo com as reclamações noticiadas nos autos, conclui-se que a Representada expõe seus clientes a cobrança da assinatura do Netflix, sem que o serviço tenha sido solicitação/autorização de forma inequívoca.

Não bastasse a cobrança indevida do *stream*, alguns dos consumidores relataram dificuldades ao solicitar o cancelamento do referido serviço junto à operadora Claro; isso quando não negado o pedido de cancelamento e o estorno dos valores indevidamente cobrados.

Contudo, durante a fiscalização, o atendente da Claro afirmou processar os pedidos de cancelamento da assinatura do Netflix. Se de fato tais pedidos são atendidos, o fiscal não pôde afirmar, vez que para tal teria que realizar uma simulação prática do

cancelamento.

Não obstante, o conteúdo dos relatos noticiados aos autos aponta que os reclamantes não contrataram/autorizaram a assinatura do Netflix junto às plataformas da operadora Claro, vindo a saber da existência da mesma somente por ocasião do recebimento da fatura do pagamento dos serviços de telecomunicação.

Desta feita, por consectário lógico, conclui-se que estes consumidores também não receberam nenhuma informação prévia sobre as condições contratuais desses produtos ou serviços, como determina o art. 46 do CDC.

O direito à informação é garantia fundamental que se encontra inserida no inciso XIV do artigo 5.º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel como faces de uma mesma moeda, sendo, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do artigo 6.º da Lei n.º 8.078/90). É ele, assim, um direito que busca equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.

Por sua importância, o direito de informação desdobra-se em vários princípios privilegiados pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles, o princípio da transparência, que está positivado nos arts. 4.º e 6.º, III, de mencionado diploma legal, e visa assegurar ao consumidor a ciência daquilo que está assumindo.

Esta plena ciência somente é possível mediante a informação pelo fornecedor de todos os dados necessários à tomada de decisão pelo consumo ou não do produto ou do serviço de forma eficiente, com clareza e precisão.

A falta ou a insuficiência da informação implica limitação da liberdade de escolha do consumidor, direito básico previsto no inciso II do mencionado artigo 6.º e intrinsecamente vinculado ao direito de informação.

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e

54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.”

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

"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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Ora, o ato de ofertar um produto ou serviço ao consumidor insere-se na fase pré-contratual, cujo principal postulado é a boa-fé objetiva, ou seja, a necessidade de as partes agirem com lealdade e honestidade, de tal forma que uma não frustre a expectativa da outra.

Essa fase caracteriza-se, também, pelos deveres anexos de proteção, cooperação/lealdade e informação, que visam equilibrar a relação obrigacional, satisfazendo os interesses das partes e impedindo que uma lese os interesses da outra (Lei n.º 8.078/90, artigos 6.º, 9.º, 30, 31, 36, 37, 39, 46 e 47).

Bruno Miragem, discorrendo sobre o tema, escreve:

Assim, por exemplo, ao considerar-se um contrato, a boa-fé objetiva impõe deveres tanto antes da sua celebração formal – como os deveres de informar

corretamente, ou realizar uma oferta clara, sem equívocos – assim como durante a execução e após sua extinção, podendo permanecer, findo o ajuste, deveres a serem respeitados pelas partes (por exemplo, a garantia contra vícios).(Direito do consumidor. São Paulo: RT, 2008, p. 72)

Basta que o fornecedor deixe de prestar, de forma clara, precisa e objetiva, a um único consumidor, as informações inerentes ao serviço que a ele está sendo oferecido para restar caracterizada a infração.

Portanto, ao inserir o custo da assinatura do Netflix na fatura de cobrança de seus serviços de telecomunicação, sem o devido consentimento do consumidor, a operadora Claro pratica as infrações descritas nos incisos III e IV do artigo 39 da Lei nº 8.078, de 1990, in verbis:

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

[...]

III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[...]

IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

Corroborando o entendimento ora sustentado, as decisões proferidas em tribunais:

RECURSO INOMINADO – Empresa de telefonia CLARO – Ação de obrigação de fazer c/c pedido de devolução de valor indevidamente cobrado em dobro e indenização por danos morais - Cobrança de valores em desacordo com o contratado (cobrança indevida de Netflix) – Ação julgada parcialmente procedente, com acolhimento do pedido de obrigação de fazer e de indenização por danos morais, afastado o pedido de indenização por danos materiais sob argumento de que o valor já foi devolvido – Recurso do autor pretendendo o acolhimento do pedido de repetição do indébito em dobro e a majoração do pedido de indenização por danos morais – Documentação juntada aos autos que indica que o valor indevidamente cobrado do autor não foi devolvido em sua totalidade, restando a serem devolvidos os valores a partir de junho de 2022 – Devolução que deve ocorrer em dobro, reconhecida a má-fé da recorrida, que insistiu em efetuar as cobranças pelo serviço de Netflix, mesmo sabendo que são indevidas – Pedido de majoração de indenização por danos morais que não merece acolhimento – Valor fixado em primeira instância que se mostra razoável diante do dano verificado (R\$ 2.500,00) – PARCIAL PROVIMENTO do recurso para o fim de determinar que a recorrida efetue a devolução dos valores indevidamente cobrados do autor a partir de junho de 2022, em dobro, nos termos do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor – Valores que devem ser corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros de mora a partir da citação – Sem sucumbência, nos termos da lei. É como voto.

(TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 1008873-79.2022.8.26.0590 São Vicente,  
Relator: Luciana Viveiros Corrêa dos Santos Seabra, Data de Julgamento:  
24/11/2023, 1ª Turma Cível - Santos, Data de Publicação: 24/11/2023)

EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. NETFLIX. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. RESTITUIÇÃO DEVIDA EM DOBRO. TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA FRUSTRADA. ABERTURA DE 13 PROTOCOLOS. RECLAMAÇÃO PERANTE A OUVIDORIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$3.000,00, VALOR ESTE ADEQUADO AO CASO CONCRETO, BEM COMO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. NETFLIX. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. RESTITUIÇÃO DEVIDA EM DOBRO. TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA FRUSTRADA. ABERTURA DE 13 PROTOCOLOS. RECLAMAÇÃO PERANTE A OUVIDORIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$3.000,00, VALOR ESTE ADEQUADO AO CASO CONCRETO, BEM COMO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. NETFLIX. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. RESTITUIÇÃO DEVIDA EM DOBRO. TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA FRUSTRADA. ABERTURA DE 13 PROTOCOLOS. RECLAMAÇÃO PERANTE A OUVIDORIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$3.000,00, VALOR ESTE ADEQUADO AO CASO CONCRETO, BEM COMO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. NETFLIX. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇAS INDEVIDAS. RESTITUIÇÃO DEVIDA EM DOBRO. TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA FRUSTRADA. ABERTURA DE 13 PROTOCOLOS. RECLAMAÇÃO PERANTE A OUVIDORIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$3.000,00, VALOR ESTE ADEQUADO AO CASO CONCRETO, BEM COMO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso da reclamada conhecido e desprovido. Recurso do reclamante conhecido e provido (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0019499-87.2020.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS ADRIANA DE LOURDES SIMETTE - J. 14.05.2021)

(TJ-PR - RI: 00194998720208160182 Curitiba 0019499-87.2020.8.16.0182

(Acórdão), Relator: Adriana de Lourdes Simette, Data de Julgamento: 14/05/2021, 3ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/05/2021)

CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TV A CABO. FRAUDE. COBRANÇA INDEVIDA. RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA. DANO MORAL. CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROPORCIONAL. MINORAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO 1. A Apelante não trouxe aos autos provas de que a Apelada efetuou a contratação do pacote de streaming NETFLIX, junto à sua fatura CLARO. 2. O ato de fazer constar da fatura do cliente serviços não contratados gera dano moral, dado a irresponsabilidade da empresa em não usar de meios idôneos para evitar contratos fraudulentos, gerando inúmeros transtornos na vida da Apelada. 3. Danos morais configurados, valor arbitrado fora dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual se faz necessária a minoração de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

(TJ-AM - AC: 07251392420208040001 Manaus, Relator: Joana dos Santos Meirelles, Data de Julgamento: 05/10/2022, Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: 05/10/2022)

Frise-se que o Representado, ao “fornecer” o referido produto/serviço ao consumidor firmou negócio jurídico sem a sua prévia autorização/solicitação, bem como promoveu cobranças descabidas, celebrando unilateralmente um contrato despido de qualquer aquiescência prévia e voluntária do consumidor. É principiológica e cediço a ideia de que as obrigações contratuais devem ter como fundamento a manifestação de vontade das partes.

Para a execução de serviços ou a entrega de produtos é imprescindível que haja autorização expressa do consumidor. Esta autorização não precisa ser necessariamente escrita, mas deve ser inequívoca, cuja prova acerca de sua existência compete ao fornecedor, o qual deve acautelar-se nos momentos pré-contratual e contratual.

Assim, ao incluir, de forma arдил, o valor de um stream ou de qualquer outro Serviço de Valor Adicionado (SVA) na fatura do consumidor, este não tem como deixar de pagá-la, uma vez que se o pagamento não for efetuado integralmente, o consumidor será cobrado na próxima fatura com encargos contratuais.

Ademais, a reclamada deixa nas mãos do consumidor o ônus de adotar uma atitude comissiva para desistir de um produto/serviço que não solicitou. Ou seja, pela sistemática adotada, se o usuário não requerer, insistir e reiterar seu desinteresse no serviço, a cobrança não é cessada.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração imputada à Representa, eis que configura a prática de impor ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou serviço não autorizado

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, II e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, ambos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V e IX "a" e artigo 22, IV, ambos do Decreto 2.181/97, estando pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Art. 21. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

(...)

III - Infrações classificadas no grupo III:

(...)

17) **enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço** (art. 39, III, CDC);

18) **prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços** (art. 39, IV, CDC);

19) **exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva** (art. 39, V, CDC);

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 do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 57/22.

Nos termos do §4º do art. 24 da Resolução PGJ n.º 57/22, a Receita Bruta das sociedades anônimas corresponde ao faturamento global informado quando da publicação da demonstração do resultado do exercício no órgão oficial:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

§1º Considera-se receita bruta o produto da venda de bens e serviços,

não se admitindo quaisquer deduções de vendas, quais sejam: devoluções de vendas, descontos incondicionais concedidos (abatimentos) e impostos e contribuições incidentes sobre as vendas.

§2º A receita bruta deverá ser informada textualmente pelo fornecedor, de forma clara e precisa, e comprovada mediante apresentação do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

§3º Quando o fornecedor exercer atividade de fornecimento de produto e de serviço, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades.

§4º Em se tratando de sociedade anônima, será considerado como receita bruta o faturamento global informado quando da publicação da demonstração do resultado do exercício realizada no órgão oficial, em jornal de grande circulação editado na localidade ou na rede mundial de computadores (artigos 176, inciso III, e parágrafo 1º, e 289, caput e parágrafo 7º, da Lei Federal nº 6.404/1976, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 11.638/2007).

Assim, a Receita Bruta será arbitrada com base na Receita de Venda de Bens e/ou Serviços auferida pela Representada no ano de 2019.

MPMG - DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS - 2019/2020 - CONTAS RECORRIDAS PATRIMONIAIS 2019

1/2020

**Dfs Consolidadas / Demonstração do Resultado**

Reais Mil)

Codigo da Conta	Descrição da Conta	Ultimo Exercício		Penúltimo Exercício		Antepenúltimo Exercício	
		01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	01/01/2018 a 31/12/2018	01/01/2017 a 31/12/2017		
1.01	Receita de Vendas de Bens e/ou Serviços	38.207.874	35.210.215	32.261.856			
1.02	Custo dos Bens e/ou Serviços Vendidos	-20.493.613	-19.491.028	-19.940.529			
1.03	Resultado Bruto	15.714.261	15.719.189	12.312.336			
1.04	Despesas/Receitas Operacionais	-8.740.584	-9.812.888	-7.726.298			
1.04.01	Despesas com Vendas	-6.989.580	-7.232.624	-6.967.334			
1.04.02	Despesas Gerais e Administrativas	2.599.974	-2.898.674	-2.224.894			
1.04.04	Outras Receitas Operacionais	929.430	871.908	3.639.076			
1.04.05	Outras Despesas Operacionais	-269.615	-216.184	-1.799.942			
1.04.06	Resultado de Equivalência Patrimonial	169.161	-237.294	-373.224			
1.05	Resultado Antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	6.973.677	5.906.321	4.596.128			
1.06	Resultado Financeiro	-3.979.283	3.642.839	2.840.554			
1.06.01	Receitas Financeiras	498.432	847.715	1.811.742			
1.06.02	Despesas Financeiras	-4.477.715	-4.490.614	-4.652.296			
1.07	Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	2.994.394	2.263.482	1.745.574			
1.08	Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro	481.469	-760.966	-693.750			
1.08.01	Corrente	449.771	374.179	627.357			
1.08.02	Diferido	31.698	-386.687	-66.398			
1.09	Resultado Líquido das Operações Continuadas	3.475.863	1.502.516	1.051.824			
1.11	Lucro/Prejuízo Consolidado do Período	3.475.863	1.502.516	1.051.824			
1.11.01	Atribuído a Sócios da Empresa Controladora	1.612.548	536.381	306.246			
1.11.02	Atribuído a Sócios Não Controladores	1.863.315	966.135	745.578			
1.99	Lucro por Ação (Reais Ação)						

<https://claropar.com.br/wp-content/uploads/pdf/51150501ae2d211371981d9b23563073.pdf>

Contudo, considerando a limitação territorial da autoridade administrativa oficiante nos presentes autos, será feita a proporcionalidade da Receita Bruta auferida pela Representada no Estado de Minas Gerais. Para tal, utilizar-se-á como base o número de

acessos para o “serviço de TV por assinatura” da operadora Claro, contabilizado no mês de dezembro de 2019 (fls. 213/217).

Conforme informações divulgadas no site da Anatel (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/tv-por-assinatura>), a Claro registrou, em dezembro de 2019, 7.766.614 (sete milhões, setecentos e sessenta e seis mil, seiscentos e quatorze) acessos em todo o Brasil, contra 464.779 (quatrocentos e sessenta e quatro mil, setecentos e setenta e nove) acessos em Minas Gerais.

The screenshot shows the Anatel website interface for 'TV por Assinatura' (TV Subscription). It displays a table of access statistics for the month of December 2019. The table is divided into two sections: 'Acessos de TV por Assinatura por empresa - Brasil' (TV Subscription Accesses by company - Brazil) and 'Acessos de TV por Assinatura por empresa - Minas Gerais' (TV Subscription Accesses by company - Minas Gerais).

Empresa	Acessos	Participação de Mercado	Rank
CLARO	7.766.614	49,5%	1

  

Empresa	Acessos	Participação de Mercado	Rank
CLARO	464.779	49,5%	1

The interface also includes navigation menus, filters for state (UF) and company, and a 'Limpar' (Clear) button. A note at the bottom of the page reads: 'No menu com a referência do serviço, selecione um dos Estados para ter o visualizado por município.' (In the menu with the service reference, select one of the States to have the view by municipality.)

Acessos de TV por Assinatura por empresa - MG

Empresa	Acessos	Participação de Mercado	Ranking
CLARO	464.779	32,8%	2

Desta feita, considerando que a operadora registrou R\$ 35.210.215.000,00 (trinta e cinco bilhões, duzentos e dez milhões, duzentos e quinze mil reais) em "Receita de Vendas de Bens e Serviços" para todo o Brasil, no ano de 2019, arbitro a Receita Bruta da Representada no Estado de Minas Gerais em R\$ 2.107.091.779,95 (dois bilhões, cento e sete milhões, noventa e um mil, setecentos e setenta e nove reais e noventa e cinco centavos).

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Feitas estas considerações, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 175.590.981,66 (cento e setenta e cinco milhões, quinhentos e noventa mil, novecentos e oitenta e um reais e sessenta e seis centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, e tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, 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\$ 5.272.729,45 (cinco milhões, duzentos e setenta e dois mil, setecentos e vinte e nove reais e quarenta e cinco centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 2.636.364,72 (dois milhões, seiscentos e trinta e seis mil, trezentos e sessenta e quatro reais e setenta e dois centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 29, §2º IV e VI, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 3.075.758,85 (três milhões, setenta e cinco mil, setecentos e cinquenta e oito reais e oitenta e cinco centavos), eis que a prática infrativa causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 3.075.758,85 (três milhões, setenta e cinco mil, setecentos e cinquenta e oito reais e oitenta e cinco centavos)**

ISSO POSTO, **determino:**

1) a intimação da Representada, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, a quantia de R\$ 2.768.182,96 (dois milhões, seiscentos e sessenta e oito mil, cento e oitenta e dois reais e noventa e seis centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, 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;

b) 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;

2) 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, 03 de julho de 2024.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça