EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA, pessoa jurídica de direito privado, associação sem fins lucrativos, constituída no ano de 1.999), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.034.235/0001-83, com sede na Av. Brasil, nº 1.438, sala 1202, Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30.140-003, e-mail contato@defesacoletiva.org.br, por seus advogados infra-assinados (DOC. 02), vem respeitosamente à presença de V. Exa., nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO LIMINAR

em face de NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ 13.590.585/0001-99, com sede a Alameda Santos, nº 74, 7º andar, conjunto 72, sala 14, Bairro Cerqueira Cesar, São Paulo, Capital, CEP. 01.418.000, com endereço eletrônico brazil-tax@netflix.com, pelas razões de fato e de direito que passa a expor.

1. DO CABIMENTO DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA

A ação civil pública prevista no CDC (Lei nº 8.078/90) é vocacionada à tutela do consumidor em sua dimensão coletiva, podendo ser utilizada para proteger tanto os interesses difusos, como coletivos, e, também, os denominados individuais homogêneos.

No regime da lei consumerista, são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos dos consumidores (art. 83)[1]. Se a Lei nº 7.347/85 restringia a ação civil pública à defesa de interesses difusos e coletivos, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 90, possibilitou a tutela coletiva de interesses individuais homogêneos, quando decorrentes de origem comum, evitando, com isso, o ajuizamento de milhares de ações, proporcionando economia de tempo e dinheiro para as partes e para o Poder Judiciário.

A classificação de um direito ou interesse como difuso, coletivo ou individual homogêneo encontra-se intimamente relacionada ao tipo de pretensão jurisdicional pleiteada, sendo possível, e mesmo comum, encontrar, em uma mesma ação, pedidos relativos a mais de uma espécie de interesse.

[1] Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Segundo Nelson Nery Júnior "a pedra de toque do método classificatório é o tipo de tutela jurisdicional que se pretende quando se propõe a competente ação judicial. Da ocorrência de um mesmo fato, podem originar-se pretensões difusas, coletivas e individuais".[2]

Vale mencionar que a ação civil coletiva ora proposta revela-se um meio eficaz de acesso à Justiça, eliminando os obstáculos postos no caminho de todos aqueles que, isoladamente, buscam a tutela jurisdicional, para a proteção dos direitos lesados ou ameaçados.

A presente ação civil pública objetiva o provimento jurisdicional para que seja cessada a cobrança adicional de R$ 12,90 (doze reais e noventa centavos), com a vinculação da oferta pelo acesso do serviço de *streaming* em múltiplos dispositivos em mais de uma localidade, nos termos dos contratos firmados antes de 23.05.2023, ou alternativamente, que a cobrança adicional seja imputada, apenas aos novos contratos. A ACP também pugna pela retificação da publicidade, com a consequente realização da contrapropaganda, haja vista que a alteração proposta pela Ré e a publicidade atualmente veiculada ferem frontalmente o Código de Defesa do Consumidor e os princípios basilares da relação consumerista.

Constata-se, de plano, a existência de interesse coletivo posto que a conduta negligente e ilícita da Ré atingirá, simultaneamente, todos os usuários do serviço de *streaming* a ela vinculados, devido à falta de informação adequada e alteração unilateral dos termos de uso, configurando crassa ofensa aos princípios da boa-fé objetiva, informação e da lealdade, princípios basilares das relações de consumo.

Também se evidência a existência de danos difusos, em virtude da publicidade enganosa, vez que a empresa requerida divulga em seu material de marketing a possibilidade de acessar o sistema em todos os lugares, bem como por diversos dispositivos (TV, Computador, Celular, Tablet etc.), oferendo, inclusive, pacotes com mais de um acesso, além de que tal abusividade atingirá pessoas indeterminadas, que ainda virão a contratar.

Há, ainda, a existência da defesa dos interesses dos direitos individuais homogêneos, uma vez que cada consumidor será beneficiário da restituição dos valores cobrados indevidamente, se confirmada a procedência do pedido.

Portanto, a presente Ação Civil Pública visa tutelar direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81 e art. 82, IV do Código de Defesa do Consumidor, bem como o art. 1 da Lei nº 7.347/85, conforme os fatos a seguir narrados.

2. DA LEGITIMIDADE *AD CAUSAM* DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA

[2] JÚNIOR, NELSON NERY. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Forense Universitária, Rio de Janeiro: 1992, p. 621.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

A entidade autora está legalmente autorizada a propor Ação Civil Pública, uma vez que preenche todos os requisitos elencados no artigo 5º, V, da Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública), bem como nos artigos 81, 82, IV, e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, o Instituto Defesa Coletiva, constituído desde o ano de 1.999 e possuindo como finalidade institucional a proteção dos interesses dos consumidores, como se demonstra pelo Estatuto Social (DOC. 01), possui legitimidade para propor a presente ação como substituto processual.

No que diz respeito à posição jurídica das entidades, tem-se que elas foram equiparadas ao órgão do Ministério Público na postulação da tutela judicial dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, e no caso *sub judice*, dos interesses dos lesados pela conduta perpetuada pelas companhias aéreas.

Assim, a entidade civil (art. 82, IV), constante no preâmbulo, conquista o *status* deferido ao Ministério Público para a propositura de ação civil pública em defesa da sociedade.

Nesse sentido é o acórdão do REsp 1.800.726/MG, julgado em abril de 2019, de Relatoria da Ilustre Ministra Nancy Andrighi (DOC. 03), o qual reconhece a ampla legitimidade do Instituto Defesa Coletiva para o ajuizamento de quaisquer ações civis públicas, i*n verbis*:

> PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO DE DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. DESCABIMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. AUSÊNCIA. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. QUESTÃO NÃO DECIDIDA. PRECLUSÃO PRO JUDICATO. NÃO OCORRÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE AD CAUSAM. ASSOCIAÇÃO. AUTORIZAÇÃO ASSEMBLEAR. DESNECESSIDADE. ART. 82, IV, DO CDC. SUCESSÃO NO POLO ATIVO. COLEGITIMADO. POSSIBILIDADE. ARTS. 9º DA LEI 4.717/65 E 5º, § 3º, DA LEI 7.347/85.
> (....)9. Na substituição processual, por outro lado, não se leva em conta a titularidade do direito material, mas sim a efetividade da tutela jurisdicional empreendida, razão pela qual a legislação prevê expressamente a possibilidade de terceiros defenderem em juízo direito alheio em nome próprio.
> 10. Por se tratar do regime de substituição processual, a autorização para a defesa do interesse coletivo em sentido amplo é estabelecida na definição dos objetivos institucionais, no próprio ato de criação da associação, sendo desnecessária nova autorização ou deliberação assemblear. Precedentes. (...) (Sem grifos no original).

Cumpre destacar, ainda, a pacificação sobre o tema referente a legitimidade das entidades civis como substitutas processuais dos consumidores lesados, perante os tribunais superiores, conforme se depreende do julgamento dos Temas 499 e 1.075 do STF e 948[3] do STJ.

Presente, pois, a legitimidade ativa, justifica-se a propositura da ação pela autora, de forma a atender às exigências processuais das condições da ação, e, estando apta a, no dizer de Giuseppe

[3] Em ação civil pública proposta por Associação, na condição de substituta processual de consumidores, possuem legitimidade para a liquidação e execução da sentença todos os beneficiados pela procedência do pedido, independentemente de serem filiados à Associação promovente.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Chiovenda[4], a autorização legal de que cuida o art. 18 do Código de Processo Civil[5], tanto para consumidores pessoas físicas, quanto consumidores pessoas jurídicas, bem como equiparados, na acepção dos artigos 2º, § único e 29, ambos do CDC[6].

3. DOS FATOS

No cenário atual, onde o *streaming* de conteúdo audiovisual se tornou uma das principais formas de entretenimento, é importante que os consumidores estejam atentos aos seus direitos, haja vista que em uma sociedade totalmente capitalista, os fornecedores estão sempre dispostos a angariar mais lucro, sem analisar e sopesar os direitos dos consumidores envolvidos.

Nesse aspecto, recentemente, tem-se observado uma discussão acerca da cobrança adicional de R$12,90 (doze reais e noventa centavos) pela Ré Netflix, uma das maiores plataformas de *streaming* do mundo, a fim de impedir o compartilhamento de senhas entre pessoas que não residem no mesmo endereço.

A informação oficial da referida cobrança surgiu em 23 maio de 2023, oportunidade em que a Ré anunciou que irá cobrar um valor adicional de R$ 12,90 (doze reais e noventa centavos) por mês de usuários que compartilham suas senhas da plataforma com outras pessoas fora de sua residência[7].

Contudo, a cobrança vem acompanhada de uma série de infrações à legislação consumerista, haja vista que a mudança unilateral do contrato viola os princípios da transparência, uma vez que as informações sobre preço, condições contratuais e eventuais cobranças adicionais devem ser claras e acessíveis ao consumidor, bem como o da boa-fé contratual, onde espera-se que a empresa aja de forma honesta e leal nas suas relações com os consumidores.

A partir das notícias das cobranças lesivas, centenas de reclamações foram levadas aos Procons e às plataformas de proteção ao consumidor (CONSUMIDOR.GOV e RECLAME.AQUI), considerando que o *slogan* da empresa Ré é pautado justamente na "liberdade" de acesso e facilidade de entretenimento onde quer que o consumidor esteja. Vejamos alguns exemplos:

[4] *Istituzioni di diritto processuale*, Vol. II, 1931, p. 229.
[5] Art. 18. Ninguém poderá pleitear direito alheio em nome próprio, salvo quando autorizado pelo ordenamento jurídico.
[6] Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.
[7] https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2023/05/23/netflix-comeca-a-cobrar-pelo-compartilhamento-de-senhas-no-brasil.ghtml

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Contudo, mesmo diante da publicidade ostensiva, conforme já demonstrado, a parte Ré já começou a implementar a cobrança, modificando unilateralmente os termos do contrato, colocando os consumidores em situação totalmente onerosa.

Vale ressaltar que a campanha publicitária da Ré não esclarece de forma clara e precisa que a alteração unilateral terá como consequência a restrição de direitos, uma vez que os consumidores estão sendo surpreendidos com a limitação de acesso ao serviço.

Em virtude da excessiva onerosidade empregada aos consumidores assinantes da gigante do *streaming,* diversos Procons já solicitaram explicações da empresa, como por exemplo: Procon São Paulo[8], Procon Santa Catarina[9], Procon Paraná[10] e Procon Rio de Janeiro[11].

Nesse ínterim, conforme se será demonstrado ao longo da peça exordial, a empresa Ré, ao alterar o contrato de forma unilateral e realizar a cobrança da tarifa adicional "por compartilhamento de senha/conta", ignora as disposições legais, bem como os princípios norteadores das relações consumeristas, especialmente, o da transparência/informação, lealdade contratual e boa-fé objetiva.

Eis o breve relato.

[8] https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2023/05/24/procon-sp-notifica-netflix-por-cobranca-em-compartilhamento-de-senhas.ghtml

[9] https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2023/06/13/procon-de-sc-notifica-netflix-por-cobrar-pelo-compartilhamento-de-senha.ghtml

[10] https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2023/05/26/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-em-compartilhamento-de-senhas.ghtml

[11] *https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n206585/procon-notifica-netflix-cobranca-extra-senha.html*

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

4. DA ILEGALIDADE DA COBRANÇA DE TARIFA POR COMPARTILHAMENTO DE CONTA

A empresa ré emitiu comunicado informando que passará a realizar cobranças adicionais em caso de compartilhamento de conta, porém, tal alteração contratual é totalmente abusiva e unilateral, conforme será demonstrado adiante.

A Netflix chegou ao Brasil em 2011, trazendo assinaturas de *streaming* no valor de R$ 15,00 (quinze reais) mensais, sendo pioneira na área. Com o aumento na popularidade da utilização dos serviços ofertados, a empresa foi expandindo sua atuação no mercado, chegando à média mensal de 50 milhões de assinantes, sendo a maior plataforma de *streaming* do Brasil[12].

Ao longo destes anos de atuação, houve ajustes anuais nos valores das mensalidades, além de ampliação nas modalidades dos serviços ofertados, sendo, atualmente, oferecidos quatro pacotes aos consumidores:

Porém, no dia 23 de maio de 2023 a empresa ré comunicou através de seu Twitter que os usuários seriam cobrados em caso de compartilhamento de conta com pessoas não residentes no mesmo local, vejamos:

[12]https://mundoconectado.com.br/noticias/v/35053/netflix-ja-perdeu-3-dos-usuarios-no-brasil-apos-proibir-compartilhamento-de-senha

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Cumpre destacar que no segundo semestre de 2022 a empresa começou a implementar tais cobranças em outros países, sendo que seus movimentos no mercado nacional mostraram um grande ensaio para que tal alteração também fosse aplicada no Brasil.

A cobrança por tais serviços JAMAIS foi informada aos consumidores, principalmente àqueles mais antigos, considerando que sempre ocorreu o compartilhamento de conta e nunca alertou-se a respeito de qualquer irresignação por parte da empresa ré. Inclusive, há de se ressaltar que de forma expressa a empresa já demonstrou sua concordância com compartilhamento de conta.

Vejamos um *twitter* publicado em sua conta oficial:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Em uma livre tradução, "*Love is sharing a password*" significa que o compartilhamento de conta/senha é um ato de amor.

Ademais, a empresa sempre divulgou no momento da contratação quantas telas simultâneas estariam disponíveis para uso, sendo condicionado o número de telas ao nível do pacote contratado.

Como pode após 12 anos de atuação no mercado, pretender a empresa ré, de forma totalmente abusiva e unilateral, alterar a relação contratual com seus consumidores, impondo cobranças completamente excessivas?

Nobre julgador, resta muito claro que as condutas perpetradas e aqui narradas são ilícitas, e desrespeitam a legislação infraconstitucional e constitucional, principalmente o direito de informação.

A Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) legisla acerca das práticas que são vedadas:

> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
> V exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
> (...)
> X elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Ainda sobre essa temática, o Decreto nº 2.181/97 estipula as práticas que são consideradas abusivas, e, portanto, precisam ser rechaçadas pelo judiciário, vejamos o seu artigo 12:

> Art. 12. São consideradas práticas infrativas:
> VI - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Há onerosidade excessiva quando se propicia o enriquecimento sem causa, o que fere também o princípio da equivalência contratual que, por sua vez, visa a manutenção de um equilíbrio entre as prestações e contraprestações.

Nessa perspectiva, denota-se a preocupação da Lei em tutelar os legítimos interesses e expectativas das partes, com os olhos voltados para os efeitos do contrato.

Reconhecendo, pois, que a cobrança adicional por compartilhamento de conta entre pessoas que não residem na mesma residência não atinge a pretensão do legislador, sendo indevida a cobrança.

Sobre os citados dispositivos legais, Leonardo de Medeiros Garcia[13] aduz que

> O inciso foi sugerido pelo Ministro do STJ, Antônio Herman de Vasconcellos, e visa assegurar, mesmo diante de um regime de liberdade de preços, que o Poder Público e o Judiciário possam controlar o chamado preço abusivo. O que se veda é a possibilidade de uma elevação

[13] Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo, 16ª ed. Salvador: JusPODIVM, 2021, p. 399

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

> nos preços sem que tenha um motivo (justa causa) como o aumento da matéria-prima, o aumento do salário-mínimo, que reflita no preço final do produto ou serviço."

E continua:

> Aplicando o referido inciso, o STJ vem entendendo que a mudança abrupta nos preços de seguro ofende o sistema de proteção ao consumidor principalmente os postulados da boa-fé objetiva

Ademais, estaríamos diante da proibição do comportamento abrupto, que viola a boa-fé objetiva, causando espanto e surpresa na outra parte. Segundo tal instituto, não pode o fornecedor, modificando as expectativas legitimamente estabelecidas, alterar padrão de comportamento de modo abrupto, causando surpresa e perplexidade.

Vale ressaltar que a empresa ré, como já dito, vem ensaiando tal manobra desde 2022, preparando todo o cenário para proceder tal alteração do contrato.

Da análise da reportagem publicada no Portal "*TechTudo*" (DOC. 04) que mostrava em 2020 o passo a passo de contratação dos serviços da empresa ré, observa-se que não havia a informação de que o compartilhamento de contas era vedado na contratação dos serviços, sendo que a única vinculação possível seria através dos Termos de Uso, que aparecem de forma totalmente genérica no processo de contratação.

O Termo de Uso da ré, por sua vez, passa por constantes mudanças, sendo certo que os consumidores não acompanham tais alterações e sequer as recebem. Cumpre mencionar que o Termo de Uso que atualmente consta no site da requerida foi atualizado em 5 de janeiro de 2023 e, curiosamente, a despeito de disponibilizar uma página em seu site com as versões anteriores, há apenas uma, datada em 1 de novembro de 2022 (DOC. 05):

Ademais, em reportagem publicada no portal "*seudinheiro*" (DOC. 06), a repórter responsável narrou que mantém assinatura com a empresa ré desde 2016 e, ao requerer o Termo de Uso da

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

época da contratação, foi informada que a empresa não disponibilizaria e que, se não concordasse com os termos atuais, poderia cancelar sua assinatura:

> Além de perguntar para a assessoria de imprensa se a regra sempre foi essa no Brasil – contato para o qual ainda não tive resposta – eu também tentei obter, no chat de atendimento ao consumidor, os termos de uso que estavam vigentes quando eu mesma contratei o serviço, no fim de 2016.
>
> A resposta da atendente, no entanto, foi "infelizmente não é possível" e que, se eu não concordar com os termos de uso atuais, eu posso "cancelar a conta a qualquer momento caso deseje".

Ou seja, Exa., além de realizar uma alteração unilateral impondo aos consumidores cobranças que não lhe foram informadas, a empresa ré se nega a fornecer as documentações relacionadas à contratação de seus serviços, violando os termos do artigo 46 do CDC.

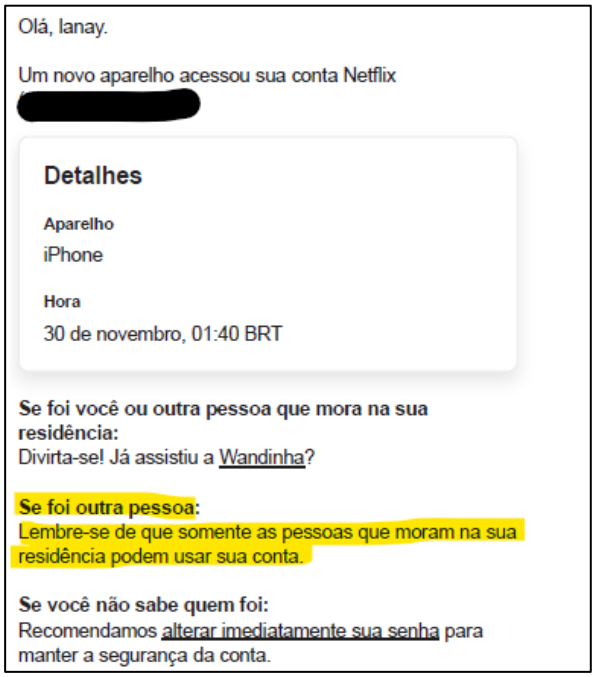
Outra questão que demonstra a abrupta mudança na postura da empresa ré, já se preparando para impor tais cobrança aos consumidores brasileiros, são os e-mails enviados aos seus clientes informando o acesso na conta por novo dispositivo.

Observa-se que nos anos de 2020 e 2021 (DOCS. 07 e 08) ao prestar tal informação aos consumidores, a empresa ré a fazia, nos seguintes termos:

> Olá, Ianay.
>
> Nós detectamos um novo acesso à sua conta Netflix [redacted].
>
> Aparelho
> Smart TV
>
> Localização
> Minas Gerais, Brasil
> (a localização nem sempre será exata)
>
> Hora
> 29 de junho, 18:30 BRT
>
> Se você efetuou um acesso recentemente, é só relaxar e continuar assistindo! Mas, se você não reconhece este acesso, recomendamos que altere sua senha imediatamente para proteger sua conta.
>
> Estamos sempre prontos para ajudar. Para saber mais, acesse o Centro de ajuda ou entre em contato.
>
> –Seus amigos da Netflix

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Porém, em 2022 (DOC. 09), já visando a alteração unilateral, a empresa passou a encaminhar a seguinte mensagem:



Olá, Ianay.

Um novo aparelho acessou sua conta Netflix
[redacted]

Detalhes

Aparelho
iPhone

Hora
30 de novembro, 01:40 BRT

Se foi você ou outra pessoa que mora na sua residência:
Divirta-se! Já assistiu a Wandinha?

Se foi outra pessoa:
Lembre-se de que somente as pessoas que moram na sua residência podem usar sua conta.

Se você não sabe quem foi:
Recomendamos alterar imediatamente sua senha para manter a segurança da conta.

Pela análise dos documentos, conclui-se que a empresa ré alterou de forma unilateral os contratos avençados com seus consumidores, passando a incluir cobranças abusivas que jamais informaram.

Destaca-se que, apesar de constar atualmente no Termo de Uso a informação de que as contas somente podem ser compartilhadas com moradores da mesma residência, tal informação foi recentemente atualizada, justamente no intuito de justificar a imposição de tarifas adicionais e onerosas aos consumidores, o que deve ser rechaçado por este juízo.

Assim, vê-se que a cobrança adicional pelo compartilhamento de senha, além de ir contra o próprio posicionamento inicial da empresa ré que incentivou a disponibilização, é totalmente abusiva, por clara violação ao artigo 39, incisos V e X, do Código de Defesa do Consumidor.

5. DA IMPOSSIBILIDADE DE IMPOSIÇÃO DE ENDEREÇO COMO LIMITANTE DO CONTRATO

Observa-se que a empresa ré tenta limitar a prestação de serviço à residência do consumidor que contratou seus serviços, possibilitando algumas exceções de uso em local distinto, mas sempre havendo um vínculo principal com uma localização específica.

Ocorre que, o artigo 71 do Código Civil que trata sobre o domicílio da pessoa natural disciplina que "*se, porém, a pessoa natural tiver diversas residências, onde, alternadamente, viva, considerar-se-á domicílio seu qualquer delas*".

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Ou seja, Exa., nem a legislação civil impõe ao cidadão ter apenas uma residência fixa, caberia à empresa ré limitar tal liberdade?

Ora, usar senha em um aparelho não cadastrado ou fora da residência habitual não significa que o consumidor está compartilhando com terceiro, pois a própria Ré afirma que seu serviço pode ser utilizado a qualquer momento em qualquer lugar.

A título de exemplo, imaginemos que o consumidor "x" contratou o serviço da requerida, e aos finais de semana sempre está fora de seu domicílio, seja em viagem, casa de amigos, cônjuge, etc. Não poderá o consumidor "x" utilizar o serviço pelo qual pagou?

Ora, Excelência, é indignante, irresponsável e beira a má-fé por parte da Requerida que vende um serviço, mas impõe condições INÉDITAS, APÓS A CELEBRAÇÃO DO NEGÓCIO JURÍDICO, para prestá-lo.

Aquelas pessoas que possuem mais de uma residência ou sequer possuem residência fixa não poderão desfrutar dos serviços fornecidos pela empresa ré pelo simples fato de possuírem liberdade para morarem onde bem entenderem e pelo tempo que quiserem.

Ademais, a empresa ré explicou de forma muito nebulosa que o controle se dará pelo rastreamento do IP dos aparelhos conectados às contas, porém, o rastreamento constante desses aparelhos pode trazer um grave perigo e lesão aos consumidores, especialmente pelo acesso de dados sensíveis, levantando o questionamento se além da ilegalidade da alteração contratual haveria também ofensa à LGPD.

Desta forma, considerando que estamos diante de um contrato de fornecimento de serviços, entabulado entre uma empresa e uma pessoa física, não há possibilidade de vinculação do uso de tais serviços a um endereço físico, uma vez que a própria legislação garante à pessoa natural o direito de possuir mais de um domicílio.

6. DA NULIDADE DE PLENO DIREITO DA COBRANÇA POR COMPARTILHAMENTO DE CONTA

A cobrança pelo compartilhamento de conta, conforme já exaustivamente exposto, trata-se de uma alteração totalmente unilateral por parte da empresa ré, configurando-se medida abusiva.

O artigo 51 traz algumas hipóteses de cláusulas que são nulas de pleno direito:

> Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
> III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.
> X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;
> XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

> § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:
> I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
> **II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;**

O conceito de "desvantagem exagerada", para Claudia Lima Marques[14]:

> Vem explicado, de forma bastante aberta e flexível, no § 1º do art. 51. Na sistema do CDC, presume-se exagerada a vantagem que: I ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; III se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Assim, são vedadas obrigações iníquas (injustas, contrárias à equidade), abusivas (que desrespeitam valores da sociedade), que ofendam princípios da boa-fé objetiva (como a falta de cooperação, de lealdade, quando frustra a legítima confiança criada no consumidor) e a equidade (justiça do caso concreto), bem como a alteração unilateral do contrato.

Note-se que a boa-fé objetiva e a equidade são verdadeiras cláusulas gerais a serem observadas em todo e qualquer contrato. Exigirá do intérprete, então, diante de um caso concreto, buscar o equilíbrio entre as partes contratantes, de modo a alcançar a justiça contratual.

Desta forma, é irrefutável a conclusão de que a cobrança das tarifas por compartilhamento de senha é nula por acarretar desvantagem exagerada ao consumidor em virtude de onerosidade excessiva, bem como por ser uma alteração unilateral por parte da empresa ré sem informação prévia, em observância ao artigo 51 do CDC.

7. DA OFENSA AO DIREITO À INFORMAÇÃO E NECESSIDADE DE VINCULAÇÃO À OFERTA PUBLICIZADA

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da transparência como primordial nas relações de consumo, devendo ser observado para garantir a higidez da relação. A transparência invocada significa a prestação de uma informação clara, precisa e correta sobre os produtos e serviços oferecidos no contrato.

A informação correta e clara acerca do produto oferecido é condição imprescindível ao respeito à transparência da relação contratual, sendo protegida pelo artigo 6º, inciso III e 31 do referido *codex:*

> 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 preços, bem como sobre os riscos que apresentem;

[14] Comentários ao Código de Defesa do Consumidor / Claudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem 3. ed. Rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 1029.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

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

Ademais, vigoram em nosso ordenamento jurídico também os princípios da vinculação da oferta e da vinculação contratual da publicidade, onde a oferta publicitária vincula o fornecedor ao seu cumprimento e integra o contrato, nos exatos termos do anúncio. Tais princípios encontram-se insculpido no art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

> Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Assim, analisando o caso dos autos, observa-se que a empresa ré veicula publicidades precisas, no sentido de passar ao consumidor a informação de que os seus serviços podem ser acessados em todo e qualquer lugar, ao passo que tal informação não condiz com a realidade do serviço prestado, tratando-se de uma publicidade enganosa.

É preciso lembrar que a oferta publicitária é irretratável, pois uma vez veiculada não pode ser revogada pelo fornecedor, necessitando, assim, ser cumprida nos moldes veiculados. Nesse sentido, Rizzatto Nunes afirma:

> Oferecida a mensagem, fica o fornecedor a ela vinculado, podendo o consumidor exigir seu cumprimento forçado nos termos do art. 35. Se o fornecedor quiser voltar atrás na oferta, não poderá fazê-lo, até porque, como de resto decorre da estrutura do CDC, a oferta tem caráter objetivo[15].

Cumpre mencionar que a aplicação do princípio da vinculação está condicionada à verificação de dois requisitos básicos, quais sejam, (i) a veiculação da oferta e (ii) a sua precisão, sendo que ambos os requisitos se encontram presentes no caso dos autos, senão vejamos.

A veiculação da oferta foi devidamente comprovada no decorrer desta exordial, porquanto o slogan da empresa ré sempre esteve e permanece estampado em todas as publicidades por ela veiculadas, especialmente na página principal de seu site.

A precisão da oferta também se faz cristalina, na medida em que, ao visualizar o anúncio, é possível identificar todos os aspectos do conteúdo da oferta e quem a está disponibilizando, apesar de, conforme já dito.

[15] NUNES, Luís Antônio Rizzatto. Curso de direito do consumidor: com exercícios. 5ª ed. Revisada, ampliada e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2010. P. 462.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Desta feita, observa-se que há flagrante ofensa tanto ao direito à informação, quanto ao direito do consumidor em ter a oferta veiculada cumprida, estampados pelos artigos 6º, inciso III, 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor.

8. DA RELEVÂNCIA DA PROBLEMÁTICA PARA A SOCIEDADE

A cobrança objeto da presente demanda tem gerado uma série de repercussões na vida de toda a sociedade, considerando que, como já narrado, estamos diante da maior empresa de *streaming* do país, que só do mundo, a qual popularizou a utilização do referido serviço.

Porém, a alteração unilateral e abusiva por parte da empresa ré, tem gerado o questionamento de diversos órgãos do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores (DOC. 10 a 32), vejamos:

Procon de Blumenau notifica Netflix sobre mudanças no acesso à plataforma fora da residência do titular

Ação busca esclarecer também uma eventual taxa a ser cobrada pelo acesso de televisores que não compartilham o Wi-Fi do cliente

Procon-ES notifica Netflix por cobrança extra em compartilhamento de senhas

Órgão considera prática da empresa abusiva e uma violação do direito do consumidor.

Por g1 ES

30/05/2023 15h28 · Atualizado há 2 semanas

PRAZO DE 5 DIAS 31.05.2023 | 17H50

Procon notifica Netflix para explicar nova cobrança de taxa

(http://www.facebook.com/sharer.php?u=https://www.gazetadigital.com.br/editorias/cidades/procon-notifica-netflix-para-explicar-nova-cobrana-de-taxa/735775)
(whatsapp://send?text=Procon notifica Netflix para explicar nova cobrança de taxa https%3A%2F%2Fwww.gazetadigital.com.br%2Feditorias%2Fcidades%2Fprocon-notifica-netflix-para-explicar-nova-cobrana-de-taxa%2F735775)
(/imprime.php?cid=735775&sid=9) (https://plus.google.com/share?url=https://www.gazetadigital.com.br/editorias/cidades/procon-notifica-netflix-para-explicar-nova-cobrana-de-taxa/735775)

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Procon-PR notifica Netflix por cobrança adicional aos usuários

Por Comunicação. Publicado em 31/05/2023 às 12:09.

https://api.whatsapp.com/send?text=https://aerp.org.br/redeaerp/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-aos-usuarios/() http://www.facebook.com/sharer.php?u=https://aerp.org.br/redeaerp/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-aos-usuarios/() https://twitter.com/share?url=https://aerp.org.br/redeaerp/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-aos-usuarios/() http://www.linkedin.com/shareArticle?mini=true&url=https://aerp.org.br/redeaerp/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-aos-usuarios/() https://plus.google.com/share?url=https://aerp.org.br/redeaerp/procon-pr-notifica-netflix-por-cobranca-adicional-aos-usuarios/()

Procon RJ notifica Netflix após cobrança adicional por compartilhamento de senhas

A notificação foi realizada ainda, considerando que a publicidade veiculada pela empresa informa a possibilidade de o consumidor assistir ao conteúdo onde quiser, ação que pode ser contrária à nova cobrança

30/05/2023 às 17h02 João Balthazar

Procon-SP volta a notificar Netflix sobre senhas compartilhadas

Órgão quer maior detalhamento para avaliar o assunto e orientar consumidores após reunião com representantes da empresa

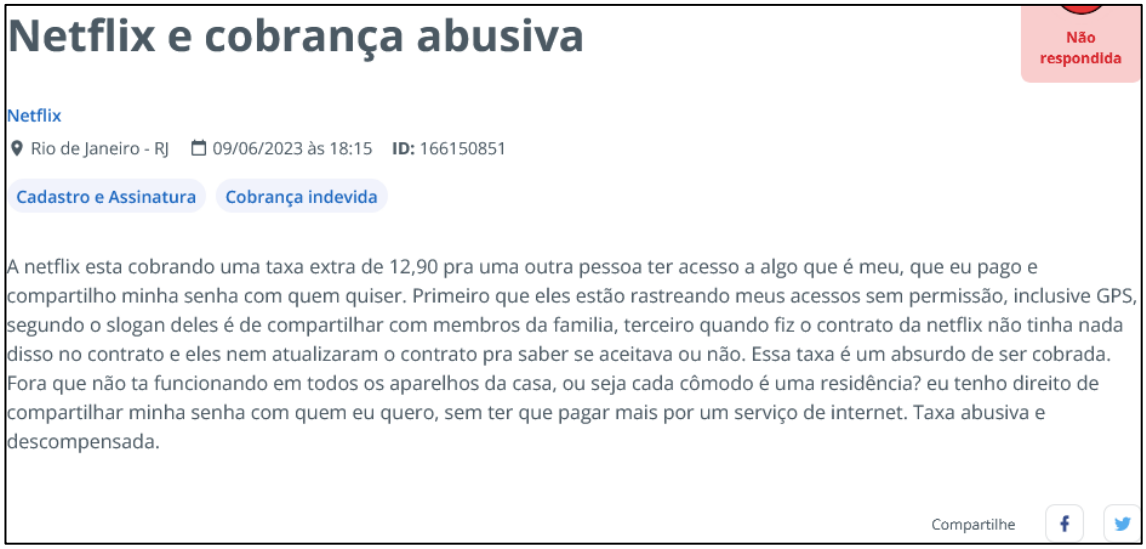
Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Conexão Senado

Tribuna do Consumidor: Cobrança pelo compartilhamento de senhas pela Netflix

O Tribuna do Consumidor desta semana destaca a medida anunciada pela Netflix no fim de maio que causou indignação nos usuários brasileiros, embora já fosse esperada: a cobrança extra para quem compartilha a senha do seu plano com usuários que não moram na mesma residência do assinante. Advogados e a própria Anatel consideram pouco claras as regras para essa cobrança e veem problemas na conduta da empresa.

Também são inúmeras as reclamações dos consumidores através das redes sociais e de plataformas como Reclameaqui e Gov.br:



Netflix e cobrança abusiva

Não respondida

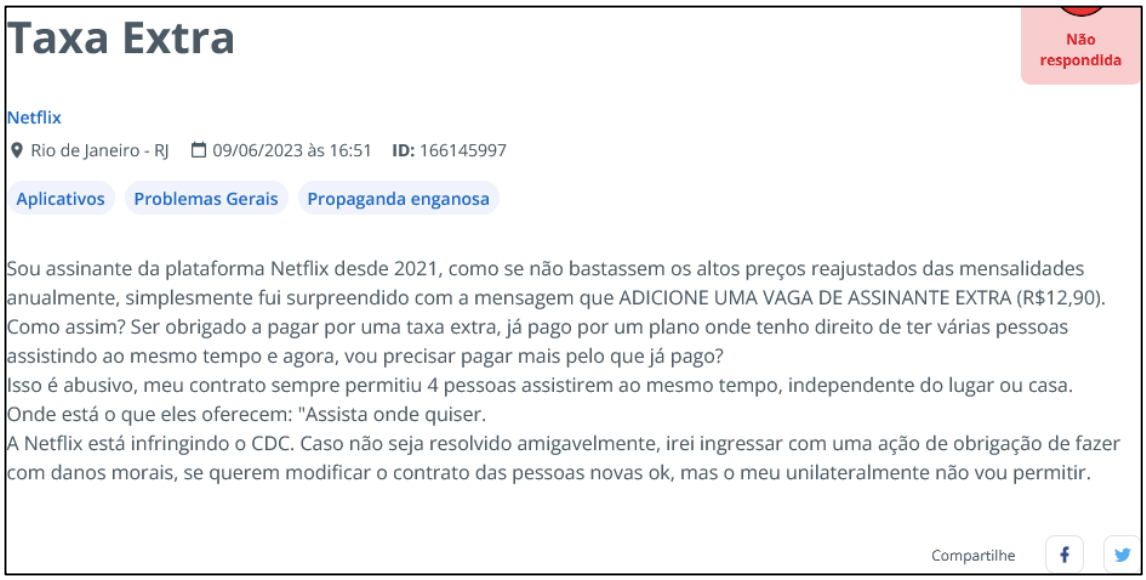
Netflix

Rio de Janeiro - RJ 09/06/2023 às 18:15 **ID:** 166150851

Cadastro e Assinatura | Cobrança indevida

A netflix esta cobrando uma taxa extra de 12,90 pra uma outra pessoa ter acesso a algo que é meu, que eu pago e compartilho minha senha com quem quiser. Primeiro que eles estão rastreando meus acessos sem permissão, inclusive GPS, segundo o slogan deles é de compartilhar com membros da familia, terceiro quando fiz o contrato da netflix não tinha nada disso no contrato e eles nem atualizaram o contrato pra saber se aceitava ou não. Essa taxa é um absurdo de ser cobrada. Fora que não ta funcionando em todos os aparelhos da casa, ou seja cada cômodo é uma residência? eu tenho direito de compartilhar minha senha com quem eu quero, sem ter que pagar mais por um serviço de internet. Taxa abusiva e descompensada.

Compartilhe



Taxa Extra

Não respondida

Netflix

Rio de Janeiro - RJ 09/06/2023 às 16:51 **ID:** 166145997

Aplicativos | Problemas Gerais | Propaganda enganosa

Sou assinante da plataforma Netflix desde 2021, como se não bastassem os altos preços reajustados das mensalidades anualmente, simplesmente fui surpreendido com a mensagem que ADICIONE UMA VAGA DE ASSINANTE EXTRA (R$12,90). Como assim? Ser obrigado a pagar por uma taxa extra, já pago por um plano onde tenho direito de ter várias pessoas assistindo ao mesmo tempo e agora, vou precisar pagar mais pelo que já pago?
Isso é abusivo, meu contrato sempre permitiu 4 pessoas assistirem ao mesmo tempo, independente do lugar ou casa.
Onde está o que eles oferecem: "Assista onde quiser.
A Netflix está infringindo o CDC. Caso não seja resolvido amigavelmente, irei ingressar com uma ação de obrigação de fazer com danos morais, se querem modificar o contrato das pessoas novas ok, mas o meu unilateralmente não vou permitir.

Compartilhe

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Veja também todas as reclamações não respondidas respondidas finalizadas

Compartimento de telas

Não respondida

Netflix

Volta Redonda - RJ 09/06/2023 às 07:45 **ID:** 166110375

Não encontrei meu problema | Propaganda Enganosa | Propaganda enganosa

Eu já faço o uso da Netflix a anos e não concordo com esse e-mail alegando que se tiver compartilhando terá uma taxa extra. Pago duas telas e seria o justo eu usar onde eu quiser

Bloqueio de acesso !

Não respondida

Netflix

Fortaleza - CE 09/06/2023 às 02:23 **ID:** 166108463

Problemas com o Site | Propaganda Enganosa | Propaganda enganosa

Eu tenho assinatura da Netflix, que é um streaming e não uma tv a cabo! Se eu saiu de casa e quero ver filme ou série em outro lugar, eu não posso. Porque simplesmente está sendo bloqueado. Ou então eu tenho que pagar uma taxa extremamente abusiva. Na qual eu me recuso pagar! Vamos lá Netflix, resolver isso daí! Você é o stream mais caro de todos. Se não tirar ou ajustar essa regra horrorosa, vou fazer o cancelamento. Assim como muita gente vai fazer.

Compartilhe

Relato 06/06/2023, Goiânia - GO

Pago muito caro pelo melhor plano de STREAMING desta plataforma, para acessar de onde quiser e quando quiser. Recentemente surgiu uma dificuldade quando quero logar em outros locais. Tenho outra residência com Smart TV e não posso conectar lá sem pagar uma taxa a mais por isso. Se viajo a trabalho, não posso acessar na Smart do hotel. Se vou pra casa que alugo em Brasília também não posso logar. Se vão transformar o que antes foi um serviço de streaming em fixo, pelo menos mandem os aparelhos para acesso, como faz a SKY. É um retrocesso? Demais. Mas não se acerta sempre...

Resposta (3 dia(s) depois)

Olá, Agradecemos a sua disponibilidade em receber nossa chamada. Qualquer dúvida, fique à vontade para entrar em contato com a nossa Central de Atendimento. Estamos disponíveis todos os dias através dos números: 0800 892 5063 e 0800 761 4631. Você também pode entrar em contato conosco através das ligações pelo aplicativo da Netflix ou via Chat: https://help.netflix.com/pt/contactus. Ah! Só mais um detalhe, nosso atendimento em Português acontece das 08 às 23h. Netflix.

Avaliação

Nota 1

A empresa passou várias informações já conhecidas por todos nós. Contudo não buscava informações, mas uma solução. Na próxima chamada, que abrirei até ter uma solução, peço que coloquem alguém com uma resolução para verificar a demanda. informações coletamos na internet.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Netflix

Não Resolvido

Relato 03/06/2023, Cachoeirinha - RS

Eu como consumidor regularmente cadastrado junto à Netflix, venho por meio desta denúncia relatar uma prática abusiva e uma cobrança adicional indevida em minha conta, com base nos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). De acordo com os termos e condições apresentados no site oficial da Netflix, referente ao serviço contratado de streaming, é assegurado aos consumidores o direito de utilizar o referido serviço em qualquer dispositivo móvel e em qualquer localidade de sua escolha, sem qualquer cobrança adicional. No entanto, tenho constatado que a empresa tem me cobrado mensalmente o valor de R$ 11,90 como taxa adicional por uma residência adicional. Com base no Código de Defesa do Consumidor, fica evidente a abusividade dessa cobrança adicional, uma vez que o consumidor tem o direito de receber informações claras e precisas acerca dos produtos e serviços disponibilizados no mercado, assim como de não ser submetido a práticas comerciais abusivas. A empresa em questão não pode impor ao consumidor a cobrança de valores extras por uma residência adicional, uma vez que o serviço contratado já abrange o uso em qualquer dispositivo móvel e em qualquer localidade. Além disso, a cobrança de um valor adicional sem justificativa plausível configura uma prática abusiva, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Diante do exposto, solicito que o Procon tome as devidas providências para coibir essa prática abusiva e indevida por parte da Netflix. Requeiro, ainda, que a empresa seja notificada para prestar esclarecimentos sobre a cobrança adicional mencionada e que seja compelida a cessar imediatamente essa prática e a restituir os valores indevidamente cobrados para seus assinantes. Espero que as medidas cabíveis sejam tomadas para proteger os direitos dos consumidores e coibir práticas abusivas no mercado de consumo. Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para fornecer qualquer informação adicional que se faça necessária.

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá! Informamos que todas as informações pertinentes à solução do seu caso foram explanadas na interação anterior, mas caso surja alguma dúvida, sinta-se à vontade para nos contatar. Estamos disponíveis todos os dias através dos números: 0800 892 5063 e 0800 761 4631. Você pode entrar em contato conosco através das ligações pelo aplicativo da Netflix e também via Chat: https://help.netflix.com/pt/contactus. Ah! Só mais um detalhe, nosso atendimento em Português acontece das 08 às 23h. Netflix.

Netflix

Relato 02/06/2023, Jussara - GO

Recebi e-mail da Netflix informando sobre a cobrança de uma taxa extra por utilização do serviço de streaming em outra residência, uma cobrança extra além da assinatura no valor de 12,90 por tela. Eu PAGO para poder assistir, INDEPENDENTE de onde eu esteja. Dessa forma, venho por meio dessa formalizar reclamação sobre a Netflix em que agora está cobrando assinatura por ponto de acesso, por conta das novas regras de utilização no domicílio. A legislação brasileira não me obriga a ter uma residência fixa, alem disso, podemos utilizar a Netflix em diversos dispositivos, entre eles o celular, que pode ser usado em qualquer lugar no mundo. A própria propaganda informa que podemos assistir em qualquer lugar mas agora querem fazer a cobrança abusiva de assinatura. Eu e minha família assistimos tanto de casa quanto do celular ou deixo a TV trabalho logado pra acompanhar as séries enquanto faço minhas obrigações. Pago R$55,90 por mês e é absurdo ter que pagar mais uma taxa para ver fora de casa. Se não resolverem esse problema, estarei cancelando a assinatura que já é um preço elevado se comparado com os outros streaming.

Resposta (10 dia(s) depois)

Olá, Agradecemos a sua disponibilidade em receber nossa chamada e ter nos dado a oportunidade de esclarecer essa situação. Qualquer dúvida, fique à vontade para entrar em contato com a nossa Central de Atendimento. Estamos disponíveis todos os dias através dos números: 0800 892 5063 e 0800 761 4631. Você também pode entrar em contato conosco através das ligações pelo aplicativo da Netflix ou via Chat: https://help.netflix.com/pt/contactus. Ah! Só mais um detalhe, nosso atendimento em Português acontece das 08 às 23h. Netflix.

Mariah Clarey ✨ @BClarinha · 19 h

Aí eles vem com essa palhaçada de explicação tipo... "a sua conta é pra vc e as pessoas da sua casa" tipo estamos todos numa chácara... só por serem casas diferentes aí vem essa cobrança

GLAUCIO SILVA @GLAUCIO_SILVA · 7 de jun

Cancelei a Netflix. Assinante desde 2018. É o streaming mais caro e ainda quer cobrar taxa adicional

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Desta forma, conforme se verifica pela grande repercussão das cobranças, com demonstração de uma lesão em massa a milhares de consumidores, bem como diante da ofensa de diversos dispositivos legais, a intervenção deste juízo para reequilíbrio do contrato de adesão imposto pela empresa ré, é medida que se impõe.

9. DA PUBLICIDADE ENGANOSA

É notório que a empresa Ré utiliza como forma de angariar novos clientes a publicidade através do *marketing digital* que é, na atualidade, o meio mais eficaz de divulgação de produtos e serviços, haja vista que estamos na era da conectividade.

Inclusive, é o que justifica o sucesso da gigante do *streaming* no Brasil, vez que a Ré foi a pioneira na atuação no mercado nacional, popularizando a utilização das plataformas digitais de audiovisual pela liberdade prometida em diversos aspectos.

Em que pese até maio de 2023 a empresa Ré ter cumprido sua publicidade, a alteração abrupta de conduta releva a enganosidade da publicidade que está sendo veiculada em site, vejamos:

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Observa-se que há um comprometimento por parte da Ré em garantir liberdade de utilização ao consumidor, para que assista "FILMES, SÉRIES E MUITO MAIS, SEM LIMITES. (...) ONDE QUISER.", conforme *print* da tela acima, caracterizando-se uma publicidade enganosa.

Sobre a publicidade enganosa, dispõe o artigo 37, §1º do CDC:

> Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
>
> § 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (Sem grifos no original).

Vislumbra-se que a publicidade apresentada é extremamente enganosa em virtude da enganosidade contida na oferta do serviço, haja vista que contém informação falsa, na medida em que há cobrança de um valor adicional para assistir em localidade diversa à de domicílio do consumidor.

No que tange à publicidade enganosa, adverte BENJAMIN:[16]

> A publicidade pode ser enganosa tanto pelo que diz como pelo que não diz. Enquanto na publicidade enganosa comissiva qualquer dado do produto ou serviço presta-se para induzir o consumidor em erro, na publicidade enganosa por omissão só a ausência de dados essenciais é reprimida (...) Assim, nos termos da lei e nos passos do direito comparado, só

[16] BENJAMIM. Antônio Herman V. *et al. Manual de direito do consumidor*. São Paulo: RT, 2008, p. 207.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

aquelas informações essenciais são obrigatórias. Por essenciais entendam-se as informações que têm o condão de levar o consumidor a adquirir o produto ou serviço.

Em verdade, se a publicidade fosse realizada na medida correta, informado que haverá cobrança pelo compartilhamento de senha os consumidores não optariam por contratar o pacote mais caro que garante acesso em múltiplas telas.

Pelo princípio da identificação da publicidade, segundo o doutrinador Cleber Masson, "a publicidade só poderá ser considerada lícita se o consumidor puder identificá-la de imediato (no momento da exposição) e com facilidade (sem nenhum esforço)".[17]

A violação a tal princípio no caso dos autos é nítida, porquanto os consumidores só saberão da proibição de acesso, bem como da cobrança adicional quando tiverem a negativa de uso para determinado dispositivo eletrônico.

Dessa forma, caracterizada a enganosidade, recai sobre o fornecedor a responsabilidade objetiva pela publicidade enganosa, nos termos do artigo 37 do CDC, que não abre margem para interpretação de análise sobre ótica da culpa, consequentemente, deverá haver vinculação do serviço prestado à publicidade veiculada pela Ré.

10. DA NECESSIDADE DE CONTRAPROPAGANDA

A força psicológica da comunicação não pode ser ignorada, tampouco a velocidade da propagação das informações através do mundo digital, logo, não podemos nos contentar apenas com a mera retificação da informação, sendo necessária a correção do desvio publicitário.

Sobre o tema, ensina Cleber Masson[18] que além da penalidade civil, administrativa e penal, o princípio da correção do desvio publicitário visa corrigir os impactos negativos da publicidade aos consumidores, impondo aos fornecedores a realização da contrapropaganda.

Conforme já mencionado, a publicidade vincula os serviços oferecidos, motivo pelo qual deve a ré ser compelida a promover a contrapropaganda, com o intuito de informar corretamente os consumidores que vêm sendo lesados pela alteração abrupta e unilateral dos contratos avençados com os consumidores.

A conduta da Ré em ofertar um serviço e efetivamente prestar outro, angariando clientes com a divulgação de publicidades totalmente abusivas, deve ser penalizada com a realização da contrapropaganda.

A imposição de contrapropaganda é prevista nos termos dos artigos 56, XII e 60, 78, II, todos do Código de Defesa do Consumidor, para que os reflexos negativos no comportamento do consumidor criados pela publicidade veiculada sejam reparados.

[17] MASSON, Cleber – Interesses difusos e coletivos – 9ª edição – Rio de Janeiro. 2019
[18] *MASSON, Cleber – Interesses difusos e coletivos – 9ª edição – Rio de Janeiro. 2019.*

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

A contrapropaganda tem caráter dúplice de correção e prevenção, sendo que a função corretiva tem como fim corrigir o desvio cometido na publicidade antijurídica, já a função preventiva visa evitar a ocorrência de danos decorrentes da publicidade.

Ademais, imperioso mencionar as disposições do artigo 60 do Código de Defesa do Consumidor:

> *Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.*
> *§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.*

Nesse diapasão, pugna-se pelo deferimento da contrapropaganda, a qual deverá ser veiculada no mesmo tempo, espaço e local em que foram veiculadas as publicidades, presumindo-se dessa forma o alcance aos consumidores atingidos pela publicidade antijurídica, informando-lhes o erro de divulgação de informações, bem como que a empresa ré cumprirá a oferta.

11. DA CONCRETIZAÇÃO DE DANOS MORAIS COLETIVOS – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESESTÍMULO

A Constituição Federal, em seu art. 1º, III, tutela a dignidade da pessoa humana, garantindo a inviolabilidade da integridade das pessoas e assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Não esquece, entretanto, a Magna Carta, de proteger os direitos coletivos, por intermédio do Ministério Público (art. 127 CF).

Analisando o artigo da Constituição acima mencionado, Carlos Alberto Bittar Filho afirma que:

> seja protegendo as esferas psíquica e moral da personalidade, seja defendendo a moralidade pública, a teoria do dano moral, em ambas as dimensões (individual e coletiva), tem prestado e prestará sempre inestimáveis serviços ao que há de mais sagrado no mundo: o próprio homem, fonte de todos os valores. [19]

O dano moral, enquanto um direito coletivo, pode ser perfeitamente pleiteado em sede de ação civil pública, por autorização expressa da Lei n. 7.347/85, a qual estabelece expressamente em seu art. 1º:

> Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (...)
> ll - ao consumidor;
> (...)
> IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

[19] FILHO, Carlos Alberto Bittar. *Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. 20 Ibid, p. 55.*

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

A doutrina entende que para a configuração do instituto do dano moral, o qual teve seu nascimento basilar no ramo do Direito Civil, é necessário que estejam presentes os seus requisitos caracterizadores, quais sejam, (i) ato ilícito, (ii) dano e (iii) nexo causal.

No caso dos autos, todos os elementos configuradores do dano moral coletivo estão presentes, senão vejamos.

O ato ilícito restou devidamente caraterizado pela alteração unilateral por parte da empresa ré, impondo aos consumidores cobranças excessivas e incompatíveis com o serviço prestado.

Ademais, o artigo 39 Lei 8.078/90, bem como o art. 9 do Decreto 2.181/97 estipulam as práticas que são consideradas abusivas pelos fornecedores, a presente elucidativamente recai nas elencadas no dispositivo legal, enriquecimento ilícito sem a contraprestação, uma vez que a proibição de compartilhamento de conta com pessoas que não residem no mesmo endereço não foi informada aos consumidores na época da contratação.

Caracterizado, portanto, neste ponto o ato ilícito, tendo em vista que, como já mencionado, a ré está praticando ato abusivo, em desconformidade com o ordenamento jurídico, visando a aferição de lucros.

Todas as informações narradas no decorrer desta petição demonstram indubitavelmente a prática da ré tem causado uma grande lesão e caos na sociedade, gerando danos sociais em seus mais diferentes ramos e, por via de consequência, materializando o elemento dano, especialmente por tratar-se da VIOLAÇÃO DE DIREITOS CONSUMERISTAS.

Isso porque a cobrança adicional imposta pela ré desenrola uma série de situações fáticas na sociedade civil e uma grande repercussão, conforme demonstrado.

Isso pode gerar, ainda, um congestionamento nos órgãos públicos e, inclusive, no Poder Judiciário que se vê ocupado para solucionar centenas de demandas idênticas e não consegue prover a celeridade esperada para a tramitação de outros processos. As partes desses outros processos, por sua vez, se veem prejudicadas pela demora no deslinde de sua ação, decorrente da ocupação do Judiciário com as demandas causadas pela ré.

Esse ponto já demonstra um viés do enorme dano causado a toda sociedade brasileira, tendo em vista que essa conduta se encontra pulverizada em todo o país, pelo que se denota das centenas de reclamações dos consumidores.

Dessa forma, é possível vislumbrar a existência dos danos morais coletivos com clareza solar diante de todo o impacto e consequência negativa que o ato ilícito da requerida tem sido capaz de gerar a sociedade brasileira.

Quanto ao último requisito, o nexo de causalidade, tem-se que ele exsurge naturalmente do fato de que os danos de ordem moral causados a toda a sociedade civil decorrem única e

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

exclusivamente do ato ilícito praticado pela ré, caracterizados pelas práticas abusivas na prestação de serviços.

Assim, nos termos do artigo 5º da CF, art. 39 da Lei 8.078/90 e art. 9 do Decreto 2.181/97, art. 927 do Código Civil, aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo, sendo essa a solução para o presente caso.

Em se tratando de danos morais coletivos, o Superior Tribunal de Justiça, já pacificou o entendimento sobre a possibilidade de ser fixada indenização pelo dano moral da coletividade:

> TRIBUTÁRIO. PROCESSUAL CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. ACÓRDÃO FUNDAMENTADO EM MATÉRIA CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA DO STF. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 1. Descumprido o necessário e o indispensável exame dos dispositivos de lei invocados pelo acórdão recorrido, apto a viabilizar a pretensão recursal da recorrente, a despeito da oposição dos embargos de declaração. Incidência da Súmula 211/STJ. 2. Não cabe recurso especial contra acórdão fundamentado em matéria eminentemente constitucional. 3. Nos termos da jurisprudência pacífica do STJ, é possível a condenação em danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes:EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013.
>
> 4. "A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) Agravo regimental improvido." (STJ - AgRg no REsp 1541563 / RJ – Ministro Humberto Martins – Segunda Turma – DJE 16/09/2015) – (Grifos nossos)

No mesmo caminho, em abalizado comentário sobre o dever de indenizar os danos morais coletivos, pondera Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho:

> O Direito se preocupou durante séculos com os conflitos intersubjetivos. A sociedade de massas, a complexidade das relações econômicas e sociais, a percepção da existência de outros bens jurídicos vitais para a existência humana, deslocaram a preocupação jurídica do setor privado para o setor público; do interesse individual para o interesse difuso ou coletivo; do dano individual para o dano difuso ou coletivo. Se o dano individual ocupou tanto e tão profundamente o Direito, o que dizer do dano que atinge um número considerável de pessoas? É natural que o Direito se volte, agora, para elucidar as intrincadas relações coletivas e difusas e especialmente à reparação de um dano que tenha esse caráter. 20 (Grifos nossos)

[20] CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. Responsabilidade por dano não patrimonial e interesse difuso (dano moral coletivo). Revista da Emerj – Escola da Magistratura do Rio de Janeiro, v. 3, n. 9, p. 21-42.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Assim, a ré vem prejudicando toda a sociedade, uma vez que ao ofertar e contratar determinado serviço com os consumidores e após anos de prestação destes serviços alterar de forma abrupta e unilateral, lesa todos os consumidores que, de boa-fé, e acreditando na possibilidade de compartilhamento de sua conta, acabaram por celebrar os contratos com a requerida.

Extrai-se que, ao fixar o *quantum* indenizatório, este D. Juízo deve ter em mente, além da compensação pelo notório dano causado a toda coletividade, uma finalidade de punição da ré, de forma que ela se sinta coibida a evitar a prática de novos atos ilícitos como o narrado nesta exordial.

No que diz respeito a essa finalidade da condenação, a jurisprudência e a doutrina são pacíficas em se referir à função do desestímulo. Cite-se, por todos, nesse ponto, Carlos Alberto Bittar Filho, que diz ser necessária a utilização:

> (...) da técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do quantum debeatur, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicáveis ao coletivo), como, de acordo com a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato."21

Contudo, o mais importante é o caráter punitivo da indenização por danos morais. Ela é uma sanção de natureza civil por ofensa aos direitos coletivos ou difusos que bem aplicada, vale dizer, firmada em valor capaz de atingir o patrimônio do ofensor, **gera nele um dever de vigilância para que não ocorra novamente!**

Em se tratando de direitos difusos e coletivos, a reparação por dano moral se justifica em face da presença do interesse público em sua preservação. Trata-se, ademais, de mais um meio para conferir eficácia à tutela de tais interesses.

Nesse ensejo, impende utilizar a teoria do desestímulo, fixando indenização razoável a inibir atitudes similares, pois a condenação em verbas punitivas pune o autor do ato ilícito, o desestimula a repeti-lo e terceiros a copiá-lo.

Portanto, ao Juiz de Direito é dado o direito potestativo de fixar o *quantum* indenizatório devido nas ações judiciais que envolvam interesses coletivos, haja vista a indenização não ter só caráter ressarcitório, pois o que se quer é a prevenção de atos futuros, coibindo atitudes antijurídicas análogas.

Por fim, nesse ponto, lembra-se que na indenização por dano moral coletivo não há que se falar em enriquecimento da vítima ou vítimas, pois o valor da condenação é convertido em benefício da própria comunidade ao ser destinado a projetos para o aprimoramento dos direitos e deveres dos consumidores.

[21] Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. Revista de Direito do Consumidor n. 12. São Paulo, Revista dos Tribunais, out-dez, 1994, p. 55. 20 Ibid, p. 59.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

A conclusão, portanto, é que o denominado dano moral coletivo se constitui em hipótese de condenação em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa aos direitos difusos e coletivos.

Para concluir esse ponto e não dar margem à dúvida a respeito do sentido de dano moral coletivo, vale que teçamos algumas considerações sobre a questão da relação entre dano moral individual e coletivo.

Há alguma divergência doutrinária em relação à exigência de dor psíquica ou, de modo mais genérico, afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade para caracterização do dano moral coletivo. Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer em face dos mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto.

A verdade é que o caráter marcante do dano moral coletivo não está na verificação de uma espécie de "dor" coletiva, mas na existência do dano coletivo em si! Referir a ofensa a sentimentos coletivos para caracterizar o dano moral coletivo é, sem dúvida, um reflexo, que precisa ser evitado, das discussões sobre a própria noção de dano moral individual.

Mister ponderar que, além de todas as denúncias inseridas em sede de exordial, há uma quantidade massiva de reclamações de consumidores, dentro dos principais portais de reclamação do consumidor brasileiro, como o consumidor.gov e reclame aqui, que ilustram a gravidade das condutas contestadas, e perpetradas pela ré (DOC. 10 a 32).

Assim, por tudo que fora salientado, é possível observar que a parte ré praticou ato ilícito, o qual causou danos diretos a seus consumidores e a toda sociedade, devendo ser condenada a reparálo em valor não inferior a **R$10.000.000,00 (dez milhões de reais)**, nos termos do que dispõe os arts. 186 e 927 do Código Civil, bem como art. 5º Constituição Federal, e demais regramentos aplicáveis.

12. DO PEDIDO ALTERNATIVO – LIMITAÇÃO DE MÚLTIPLAS TELAS/COMPARTILHAMENTO DE SENHA APENAS AOS CONTRATOS POSTERIORES A 23.05.2023

Apenas *ad argumentandum*, caso V. Exa. entenda não ser possível a declaração de nulidade da cobrança por compartilhamento de conta entre pessoas que não residem no mesmo endereço, tem-se que, no mínimo, deve-se aplicar apenas aos contratos futuros e, ainda sim, que contenham, de forma clara, expressa, inequívoca e em destaque, a informação de que o compartilhamento da conta deve se restringir a pessoas que possuam o mesmo domicílio.

Isso porque, determina o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, o seguinte:

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

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

> 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;
> V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
> VI – executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
> (...)
> X – elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

Ademais, é direito básico do consumidor, insculpido no art. 6º, IV do CDC, o seguinte:

> Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:
> (...)
> 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.

Ainda no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, temos o disposto no art. 54 e seus parágrafos, *in verbis*:

> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
> (...)
> §3° Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor;
> §4° As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

N. Julgador, é de importância crucial que a ré seja compelida a incluir em seus contratos, com a clareza que determina o CDC, as cláusulas restritivas dos direitos dos consumidores, *in casu* aquela que dispõe que, quando houver compartilhamento da conta por pessoas que possuem residência diferente, haverá cobrança de tarifa.

Desta forma, caso V. Exa. não entenda pela nulidade da cobrança objeto da presente demanda, deve a ré ser compelida a incluir em seus contratos futuros a cláusula restritiva de direitos de forma clara e em destaque, a fim de evitar qualquer desconhecimento por parte do consumidor, sendo vedada a referida cobrança aos contratos firmados anteriormente a 23/05/2023.

13. DA TUTELA ANTECIPADA

A previsão de medidas liminares, para tutela de direitos ameaçados de dano irreparável ou de difícil reparação, não é mera faculdade do legislador, mas decorrência necessária da garantia constitucional de ação. Do contrário, submeter tais direitos ao procedimento previsto para as demais ações seria, portanto, obstar sua efetiva defesa em juízo.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Há que se ressaltar que está implícita na garantia constitucional de acesso ao Judiciário, a tutela efetiva do direito violado ou ameaçado, com as medidas necessárias à realização dessa tutela, a serem tomadas em tempo razoável.

Os consumidores não podem ser tolhidos de utilizarem os serviços que contrataram, apenas e tão somente porque a requerida resolveu, unilateralmente, alterar o contrato, ampliando o seu lucro e ignorando, por completo, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

No que diz respeito aos requisitos necessários para a concessão da tutela antecipada, o art. 300 do Código de Processo Civil preconiza a presença de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. *In verbis:*

> Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.
> § 1 o Para a concessão da tutela de urgência, o juiz pode, conforme o caso, exigir caução real ou fidejussória idônea para ressarcir os danos que a outra parte possa vir a sofrer, podendo a caução ser dispensada se a parte economicamente hipossuficiente não puder oferecê-la.
> § 2º A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia.
> § 3º A tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão. (Sem grifos no original).

A probabilidade do direito foi amplamente demonstrada ao longo da presente petição, sendo apresentados inúmeros elementos probatórios que evidenciam e comprovam a ocorrência de atos ilícitos e que acarretam graves consequências a sociedade, atentando aos preceitos consumeristas do ordenamento jurídico pátrio, conforme detalhadamente exposto pelas reclamações/reportagens acordadas nos DOCS. 10 a 32.

Restou devidamente comprovada que a empresa ré informou que, de forma totalmente abusiva e unilateral, alterou os contratos pactuados com seus consumidores, a fim de realizar cobranças de tarifas acerca do compartilhamento de senha/conta com pessoas que não residem no mesmo endereço, o que evidencia a ofensa de diversos dispositivos legais, especialmente, do Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, a publicidade veiculada foi totalmente abusiva, na medida em que prestou informações insuficientes, totalmente imprecisas e inverídicas, considerando que oferta um serviço aos consumidores, mas fornece um distinto, ou seja, promete ao consumidor o acesso de qualquer aparelho e em qualquer lugar, mas limita o serviço aos aparelhos que estejam vinculados a determinada residência.

O perigo de dano, por sua vez, resta configurado diante do risco à segurança coletiva, especialmente, no reconhecimento de que a demora do provimento jurisdicional configura, inequivocamente, dano de difícil ou impossível reparação, considerando-se que os consumidores não podem aguardar o desfecho final para obterem um provimento favorável no sentido de determinar que a requerida não realize cobranças ilegais, uma vez que a utilização da plataforma de streaming é parte da vida cotidiana dos brasileiros.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Cumpre mencionar que, conforme pesquisa recentemente realizada[22], cerca de 3% dos consumidores que utilizam os serviços da empresa ré cancelaram sua assinatura, exatamente em decorrência do comunicado realizado pela empresa ré de que irá realizar cobranças extras que não estavam previstas no contrato avençado com estes consumidores.

Como já mencionado, o serviço de streaming se tornou muito popular, de forma que os consumidores não podem ser atingidos por uma alteração contratual absolutamente ilegal e que beneficia apenas e tão somente a própria ré.

Nestes termos, por restar devidamente preenchidos os requisitos estabelecidos no art. 300 do CPC, requer o deferimento de tutela de urgência, para que seja concedida medida liminar *inaudita altera pars*.

14. DOS PEDIDOS

Por todo o exposto, requer:

A) A designação de audiência de conciliação, nos termos do artigo 334 do CPC/2015;

B) Seja a Ré citada, na pessoa de seu representante legal, para tomar ciência da presente demanda e, querendo, contestar a ação, alertando-lhe sobre os efeitos da revelia;

C) Seja deferido o pedido de tutela de urgência, ante a reunião dos elementos autorizadores do art. 300 do CPC, para que:

> C.1 - Seja determinada a vinculação das ofertas disponibilizadas no site da Ré[23], para que o acesso continue ilimitado e que a NETFLIX seja proibida de realizar quaisquer cobranças adicionais em decorrência do compartilhamento de senha/conta ou em virtude do acesso em endereços distintos ao domicílio do consumidor, mantendo-se os termos contidos nas ofertas veiculadas e contratadas, nos termos do art. 30 do CDC, sob pena multa diária, em valor não inferior a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;
>
> C.2 - Alternativamente, que a Ré promova, imediatamente, uma campanha publicitária em todas as mídias[24] com alteração do seu *slogan*[25], contendo informações claras e precisas sobre as alterações contratuais e implicações de restrições de direitos para os contratos celebrados a partir de 23.05.2023. E ainda, que a Ré seja proibida de realizar quaisquer cobranças adicionais em decorrência do compartilhamento de senha/conta ou em virtude do acesso em endereços distintos ao domicílio do consumidor, mantendo-se os termos contidos nas ofertas veiculadas

[22] https://mundoconectado.com.br/noticias/v/35053/netflix-ja-perdeu-3-dos-usuarios-no-brasil-apos-proibir-compartilhamento-de-senha

[23] FILMES, SÉRIES E MUITO MAIS, SEM LIMITES. (...) ASSISTA ONDE QUISER."

[24] impressa, eletrônica e digital.

[25] "FILMES, SÉRIES E MUITO MAIS, SEM LIMITES. (...) ASSISTA ONDE QUISER" – DOCS. 33 e 34.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

e contratadas, para os contratos celebrados até 23.05.23, sob pena multa diária, em valor não inferior a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;

D) Sejam, ao final, confirmados os pedidos de tutela de urgência, de forma que sejam julgados PROCEDENTES os pedidos constantes no item "c.1", para que seja determinada a vinculação das ofertas disponibilizadas no site da Ré, para que o acesso continue ilimitado e que a NETFLIX seja proibida de realizar quaisquer cobranças adicionais em decorrência do compartilhamento de senha/conta ou em virtude do acesso em endereços distintos ao domicílio do consumidor, mantendo-se os termos contidos nas ofertas veiculadas e contratadas, nos termos do art. 30 do CDC, sob pena multa diária, em valor não inferior a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;

E) Alternativamente, caso não seja acolhido o pedido constante no item anterior, sejam confirmados os pedidos de tutela de urgência, constantes no item "c.2", julgando PROCEDENTES os pedidos para que a Ré que mantenha a campanha publicitária em todas as mídias com o seu *slogan* alterado, nos termos do art. 60 do CDC, contendo informações claras e precisas sobre as alterações contratuais e implicações de restrições de direitos para os contratos celebrados a partir de 23.05.2023. E ainda, que a Ré seja proibida de realizar quaisquer cobranças adicionais em decorrência do compartilhamento de senha/conta ou em virtude do acesso em endereços distintos ao domicílio do consumidor, mantendo-se os termos contidos nas ofertas veiculadas e contratadas, para os contratos celebrados até 23.05.23, sob pena multa diária, em valor não inferior a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;

F) Seja julgado PROCEDENTE o pedido para reconhecer a ilegalidade da cobrança adicional em virtude do acesso ao serviço de *streaming* fornecido pela empresa Ré, em endereços distintos ao domicílio do consumidor, bem como do compartilhamento de senha/conta, sendo determinada:

F.1- a oportunização de restabelecimento da assinatura, nos mesmos moldes anteriores a 23/05/2023, àqueles usuários que cancelaram os serviços em decorrência da nova política de cobrança, sob pena de multa não inferior a R$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

F.2- a restituição direta aos consumidores que foram cobrados indevidamente pela tarifa extra para acesso ao serviço de *streaming*, facultando-lhes a forma de escolha para o reembolso, seja através de abatimento no valor das mensalidades para aqueles que ainda possuem contratos vigentes, estorno na fatura do cartão de crédito, ou depósito em conta corrente, mediante indicação dos dados bancários pelo consumidor, sob pena de multa não inferior a R$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia, sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

G) Pugna-se, ainda, que havendo o trânsito em julgado, com decisão de MÉRITO

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

PROCEDENTE, seja determinado que a ré comunique a todos os seus clientes, por SMS/e-mail, sobre a referida condenação, informando-os sobre seus direitos e a forma de devolução das cobranças realizadas de forma indevida, com a devida comprovação nos autos, sob pena de multa diária, em valor não inferior a R$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

H) Requer, também, a procedência do pedido, para determinar a empresa Ré que realize a contrapropaganda, nos termos do artigo 60 do CDC, determinando, no prazo de 30 dias corridos, a contar da certidão de trânsito em julgado, que implemente campanha publicitária em todas as mídias[26], inclusive, na tela inicial de sua plataforma de acesso de vídeos, contendo informações claras e precisas sobre as alterações contratuais e implicações de restrições de direitos decorrentes da alteração de política de termos de uso em maio de 2023, bem como informação sobre a condenação da presente Ação Civil Pública, durante o período de 180 dias úteis;

I) Que a ré seja condenada a pagar indenização pelos danos morais coletivos, em valor a ser fixado por Vossa Excelência, o qual se sugere o importe de R$10.000.000,00 (dez milhões de reais), cujo montante deverá ser corrigido monetariamente e acrescido dos juros legais, até o efetivo pagamento e destinado ao FEPDC e ao autor, para realização de projetos destinados ao aprimoramento dos direitos e deveres dos consumidores;

J) Requer a isenção do pagamento de custas judiciais *latu sensu*, nos termos do art. 18 da LACP e art. 87 do CDC;

K) Requer a intimação do ilustre representante do Ministério Público do estado de Minas Gerais, para acompanhar o feito na condição de *custos legis*, nos termos do art. 92 do CDC;

L) Requer a intimação do ilustre representante do Ministério Público do estado de Minas Gerais (MPMG), para que apresente cópia do inquérito/processo administrativo movido em face inquérito instaurado em relação à ré;

M) Requer seja publicado edital no órgão oficial, nos termos do art. 94 do CDC, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes;

N) Requer seja aplicada a inversão do ônus probatório no caso em tela, considerando o disposto art. 6º, VIII do CDC e §1º, do art. 373, do CPC, especialmente, que sejam colacionados todos os Termos de Uso dos serviços da ré desde o ano de 2015, contendo todas as suas atualizações , sob pena de multa diária, em valor não inferior a R$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo do disposto no artigo 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor, e aplicação de multa por ato atentatório a dignidade da justiça, previsto no artigo 77, §§ 1º e 2º do CPC/2015;

O) Requer seja a Ré condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios à base de 20% sobre o valor da causa e demais cominações legais.

[26] impressa, eletrônica e digital.

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Por fim, pugna para que todas as intimações e notificações sejam direcionadas exclusivamente à Dra. Lillian Jorge Salgado, OAB/MG Nº 84.841, sob pena de nulidade de todos os atos processuais.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Dá-se à causa o valor de R$19.500.000,00 (dezenove milhões e quinhentos mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Belo Horizonte, 21 de junho de 2023.

LILLIAN JORGE SALGADO
OAB/MG 84.841

LANAY MONTEIRO DE CASTRO MAIA
OAB/MG 193.135

Av. Brasil, 1438/ 1202 . Funcionários . BH . MG . Cep: 30.140-003
Tel: 31. 3024 6091 . E-mail: contato@defesacoletiva.org.br