



4458551



08012.001354/2017-09

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica nº 47/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON****PROCESSO Nº 08012.001354/2017-09****INTERESSADO: CLARO S.A.**

Nota técnica:	47/2017 – CCT/CGCTSA/DPDC/Senacon/MJ
Procedimento:	08012.001354/2017-09
Data:	05 de junho de 2017.
Representante:	Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Representado:	Claro S.A.
Assunto:	Oferta
Ementa:	Averiguação Preliminar. Suposto descumprimento de oferta. Indícios de práticas em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, referente à descontinuidade da transmissão dos canais das emissoras Record, SBT e Rede TV, por parte das operadoras de TV por assinatura, após o fim da TV analógica, sem a devida contrapartida a favor dos consumidores. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.

I. Relatório

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, em desfavor da Claro S.A., em razão da reportagem veiculada no portal de notícias UOL (noticiasdatv.uol.com.br) em anexo, a qual informou sobre possível corte de sinal das operadoras de TV por assinatura, por parte das emissoras Record, SBT e Rede TV! após o fim da TV analógica em São Paulo.

2. Adicionalmente, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor – INADEC encaminhou Ofício à

Secretaria Nacional do Consumidor, acerca dos fatos apontados, sustentando que infringem o Código de Defesa do Consumidor.

3. No dia 28 de março de 2017, foi enviada a Notificação nº 25/2016/CPA/SENACON/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ à empresa CLARO S.A. (NET), ocasião em que foram solicitados os seguintes esclarecimentos: *a) Esclareça se vai haver a descontinuidade na transmissão dos canais das emissoras mencionadas (Record, SBT e Rede TV!); b) Em caso de resposta afirmativa ao item anterior, indique de que forma a empresa está realizando a comunicação aos consumidores a respeito da descontinuidade da transmissão dos canais das emissoras e por quais meios está fazendo tal comunicação; b.1) Informe, ainda, se em caso de resposta afirmativa ao item "a", haverá substituição dos canais eventualmente descontinuados; c) Explique se após a referida descontinuidade da transmissão dos canais, há a previsão de redução do valor dos planos de tv por assinatura ou qualquer outra contrapartida a favor dos consumidores, uma vez suprimidos os canais; c.1) Em caso de resposta afirmativa ao item anterior, mencione se a empresa informou os consumidores acerca dessa possibilidade, bem como explique o modo como foi passada tal informação; d) Esclareça se houve registro de insatisfação pelos consumidores, quanto a possibilidade de descontinuidade da transmissão dos canais, apresentando o quantitativo de reclamações, bem como o teor do que foi relatado pelos consumidores.*
4. Em seguida, no dia 12 de abril de 2017, a Representada apresentou resposta, argumentando, em síntese, que nos termos da Lei n. 12.485/2011 (Lei do Serviço de Acesso Condicionado – SeAC), a distribuição dos sinais digitais das radiodifusoras pelas prestadoras de SeAC é uma faculdade da radiodifusora de sons e imagens, de modo que a inclusão de tais canais na grade de programação da prestadora de SeAC passou a depender de autorização expressa. Assim, a Representada iniciou tratativas com as emissoras RECORDTV, REDE TV e SBT, por meio da empresa SIMBA CONTENT, que requereu expressamente a suspensão por prazo indeterminado da transmissão do sinal das emissoras na grade de programação da Representada, nas cidades de São Paulo e Brasília, na véspera do desligamento do sinal analógico de São Paulo e região metropolitana. Nas demais localidades, afirmou que não houve o encerramento de transmissão do sinal analógico.
5. No tocante à informação aos consumidores, a Representada alegou que disponibilizou comunicados e vídeos institucionais aos assinantes, a partir de 22 de março de 2017, sobre a possibilidade de suspensão dos canais. Sustentou, ainda, que não há valor a ser abatido na fatura pela suspensão da transmissão dos canais em questão e que não há que se falar em substituição dos canais por serem canais de distribuição obrigatória e por inexistir canal do mesmo gênero que pudesse viabilizar eventual substituição pela operadora de TV por assinatura. Argumentou, ainda, que o número de reclamações sobre o tema é inexpressivo.
6. Adicionalmente, verificou-se que houve decisão judicial a respeito do assunto, proferida pela Vara do Juizado Especial Cível do Foro Regional de Itaquera, em São Paulo, no dia 29 de maio de 2017, que determinou que em decorrência da alteração unilateral do contrato de prestação de serviço da empresa NET, em situação idêntica ao caso em análise, houvesse o abatimento proporcional no preço pago pelo consumidor pelos serviços de pacote de canal por assinatura, no importe de R\$2,50 por canal que deixou de ser transmitido. Colacionamos abaixo alguns entendimentos do r. Juiz a respeito do tema para melhor compreensão e futura análise:

Poder-se-ia argumentar que não há como responsabilizar a ré pela suspensão do sinal dessas

três emissoras, tendo em vista que a obrigatoriedade da transmissão de referidos canais abertos cessou com o término da transmissão do sinal analógico. Todavia, a questão não se coloca sob esse prisma para a solução deste processo (...).

Cuida-se de relação de consumo, na qual a parte autora pagava um preço específico por um serviço que incluía, também, a transmissão dos canais abertos referentes às redes SBT, RecordTV e RedeTV! Houve redução do serviço, pois o sinal daqueles canais deixou de ser entregue à parte autora, que continuou pagando o mesmo preço à parte ré (...).

Ora, há desequilíbrio na relação contratual quando uma das partes reduz o escopo do serviço, mas mantém o mesmo preço. Pouco importa, para a parte autora, enquanto consumidora, o valor que a parte ré pagava àquelas emissoras, ou, até mesmo, se não lhes pagava nada, porque a parte autora remunerava a ré pelo serviço que incluía aqueles canais (...).

Basta ver que, se a parte autora deixasse de pagar as mensalidades do serviço, a parte ré deixava de lhe entregar aqueles canais das redes SBT, RecordTV e RedeTV!, ou seja, cortava o sinal não apenas dos outros canais abertos e fechados, mas também dessas três emissoras. Nesse contexto, no qual se caracterizou redução do serviço prestado, tem a parte autora direito à redução proporcional do preço respectivo.

É o relatório.

II. Fundamentação

7. A proteção do consumidor possui assento constitucional e constitui direito fundamental, o que se evidencia pelo disposto no artigo 5º, inciso XXXII, da Magna Carta. Ademais, é princípio balizador das atividades econômicas, consoante o previsto no artigo 170 da Constituição Federal.
8. O Código de Defesa do Consumidor é o instrumento normativo confeccionado para trazer harmonia e equilíbrio às relações jurídicas existentes entre os fornecedores e os consumidores, seguindo um mandamento constitucional, que constitui um microsistema jurídico o qual determina a prevalência do princípio da boa-fé e da transparência nas relações de consumo. Como princípios basilares e imperativos do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, a ordem pública e o interesse social possuem o intuito de garantir a harmonização dos interesses das partes e conseqüentemente uma boa convivência social. Tais princípios estão expressamente previstos no referido *Codex*, traduzindo o interesse na segurança das relações de consumo e determinando que os sujeitos contratem com lealdade e segurança recíprocas, sempre observando a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor.
9. O Código ainda instituiu o princípio da proteção da confiança do consumidor, tendo como um dos seus aspectos “*a proteção da confiança na prestação contratual, que dará origem às normas cogentes do CDC, que procuram garantir ao consumidor a adequação do produto ou serviço adquirido, assim como evitar riscos e prejuízos oriundos destes produtos e serviços*”^[1]. A transparência, confiança, informação, reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, bem como a harmonização de interesses, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, são princípios que estão expressamente previstos no artigo 4º *caput*, incisos I e III, do CDC, no seguinte sentido:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; [...] III – harmonização dos interesses

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

10. Ademais, ressalta-se que o Código, em seu artigo 6º, traz o rol dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais figura o direito à informação adequada e clara:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: [...] III - **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.** (grifo nossos).*

11. O art. 30 do mesmo Código reforça o direito estabelecido no art. 6º, inciso III, especificando que o principal efeito da informação (oferta) é a obrigatoriedade do seu cumprimento:

*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.** (grifos nossos)*

12. Da análise dos autos, observa-se que existem indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo pelo suposto descumprimento da oferta veiculada pela empresa Claro S.A., tendo em vista que os consumidores celebraram contratos com a empresa de acordo com pacotes que compreendiam cada qual certo número de canais, sempre englobando os canais abertos então de cobertura obrigatória, por um dado valor. Entretanto, após o ingresso no sistema digital, unilateralmente e sem prévio aviso com a antecedência necessária a empresa retirou canais dos consumidores sem o abatimento do preço correspondente. Vale dizer: a prestação do serviço diminuiu e o valor pago pelo consumidor não. Verificam-se, portanto, indícios de potencial infração aos artigos 6º, III e 30 do Código de Defesa do Consumidor.
13. O artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor determina a obrigatoriedade do cumprimento da oferta que, uma vez aceita pelo consumidor, convola-se em contrato de consumo. A determinação de cumprimento da oferta exige que o fornecedor cumpra suas obrigações contratuais durante todo o período de vigência da avença, sendo que a previsão contratual de alteração unilateral do pacote, informada pela empresa na sua manifestação, é nula de pleno direito por evidente ofensa ao art. 51, XIII do Código de Defesa do Consumidor. As informações, pré-contratuais, contratuais e pós-contratuais devem ser suficientemente precisas e devem ser cumpridas pelos fornecedores nos termos em que foram veiculadas.
14. Além do direito à informação, o artigo 6º, no inciso IV, traz a proibição da publicidade enganosa e abusiva, bem como a proibição de práticas e cláusulas abusivas impostas aos consumidores. **Estas proibições asseguram ao consumidor que aquilo que está sendo ofertado seja realmente o que ele irá receber durante toda a vigência da avença, sem nenhuma distinção ou alteração da oferta apresentada no curso do contrato sem a indispensável concordância do consumidor. Não são toleráveis imposições de condições diversas de contratação em prejuízo do consumidor, no aspecto moral ou material, por implicarem em afronta a princípios e a direitos básicos dos consumidores que visam assegurar o equilíbrio das contratações e a própria manutenção dos contratos de consumo.**

15. A oferta veiculada por qualquer meio pelo fornecedor determina seu estrito cumprimento, nos termos do art. 30 do CDC, em todos os seus termos: qualidade, quantidade, prazo de entrega, forma de pagamento, ou quaisquer outras especificações que dela constarem, sob pena de haver a responsabilização do fornecedor pelo descumprimento da oferta, que pode configura vício de qualidade ou quantidade do serviço, nos termos estatuídos no artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor.
16. Vale mencionar, ainda, que de acordo com o art. 35, do Código de Defesa do Consumidor, no caso de descumprimento da oferta por parte do fornecedor, o consumidor, alternativamente, poderá fazer a opção de: *I) exigir o seu cumprimento forçado; II) aceitar outro produto ou serviço equivalente; III) rescindir o contrato, com a devolução atualizada do que pagou com direito a perdas e danos.* De seu turno, o art. 20, III do CDC, prevê a possibilidade de abatimento proporcional do preço para os vícios de qualidade ou quantidade do serviço, como uma das opções do consumidor.
17. Tem-se ainda que nos termos do art. 46: *“Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”*, ou seja, qualquer alteração de contrato exige necessariamente a concordância expressa do consumidor como condição de sua implementação. Alteração unilateral do contrato sem a concordância do consumidor não produz efeitos em relação a ele.
18. Também merece referência a cláusula-geral de boa-fé que exige a manutenção do equilíbrio contratual durante toda sua vigência, sobretudo preservando a condição jurídica e econômica do consumidor. De fato, consoante previsto no inciso V do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito básico à modificação de quaisquer cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e, sobretudo, à revisão daquelas que, em razão de fatos supervenientes, se mostrarem excessivamente onerosas. No caso, se por força de fato superveniente houve a necessidade de redução do pacote de canais do consumidor a contraprestação igualmente estaria a merecer adequação a essa nova realidade. Tanto a prestação quanto a contraprestação devem ser mantidas durante toda a execução contratual. A modificação da prestação por decorrência lógica enseja a modificação da contraprestação.
19. Frise-se, mais uma vez, que qualquer permissão contratual de alteração unilateral do pacote de canais sem a correspondente modificação do preço mostra-se nula de pleno direito e, por isso, inexigível do consumidor. O art. 51, IV e XIII do Código de Defesa do Consumidor fulmina de nulidade as cláusulas contratuais que colocam o consumidor em desvantagem exagerada e que importem em autorização para que o fornecedor modifique unilateralmente o contrato. De acordo com o §1º, II do mesmo dispositivo, considera-se exagerada qualquer restrição a direitos do consumidor inerentes à natureza do contrato.
20. Tratando-se de contrato de consumo no formato de adesão sua interpretação sempre será a mais favorável ao consumidor, consoante dispõe do art. 47 do Código de Defesa do Consumidor.
21. Em tese, como também já mencionado, existe a possibilidade de ofensa, em tese, ao art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que: *“ O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim*

como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço". O abatimento proporcional do preço configura, em tese, uma das opções dos consumidores diante da situação em questão.

22. Diante do exposto, as práticas adotadas pela empresa Claro S.A. retro mencionadas podem revestir-se de abusividade, porque, em tese, violam princípios e diversos artigos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a oferta deve ser cumprida durante todo o período de vigência do contrato nos exatos termos em que foi aceita pelo consumidor, não sendo tolerável a alteração unilateral do contrato sobretudo em prejuízo do consumidor, apenas com a redução do serviço inicialmente contratado.
23. Considerando a documentação acostada aos autos, vislumbram-se, em tese, indícios de infração ao Código de Defesa do Consumidor em prejuízo dos consumidores.

III. Conclusão

24. Diante dos indícios de que não houve o cumprimento da oferta veiculada, há elementos suficientes de que foram ofendidos os princípios da transparência, da confiança, da harmonia, da vulnerabilidade e da boa-fé, previstos no Código de Defesa do Consumidor em seus art. 4º, *caput*, incisos I, III e V; do direito à informação adequada, estabelecido pelo art. 6º incisos III, IV e V; da responsabilidade por vício do serviço, art. 20 e do descumprimento de oferta, dos artigos 30, 35, 46, 47, bem como incisos II, IV, XIII do 51, todos do CDC, razão pela qual a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas sugere a instauração de Processo Administrativo, no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa Claro S.A., notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012, advertindo-se que de o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.
25. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento do competente ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do Processo Administrativo no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

À Sra. Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

GABRIEL REIS CARVALHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto

[1] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 3a ed., 1999, p. 126 e 127.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL REIS CARVALHO**,
Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a), em
05/06/2017, às 17:53, conforme o § 2º do art. 12 da Medida Provisória nº 2.200-1/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **4458551** e o código CRC **6DC4BD21**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça.

Referência: Processo nº 08012.001354/2017-09

SEI nº 4458551